



ANA FILIPA  
TAVIRA  
GONÇALVES

**O BURNOUT NUMA AMOSTRA DE  
PROFISSIONAIS DA POLÍCIA DE  
SEGURANÇA PÚBLICA**

Relatório de Dissertação de investigação do  
Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos  
Humanos

**ORIENTADOR**

Professora Doutora Anabela Correia

Novembro, 2019



**ANA FILIPA  
TAVIRA  
GONÇALVES** **O BURNOUT NUMA AMOSTRA DE  
PROFISSIONAIS DA POLÍCIA DE  
SEGURANÇA PÚBLICA**

**JURI**

Presidente: Professor Doutor António Almeida,  
Escola Superior de Ciências Empresariais,  
Instituto Politécnico de Setúbal

Vogal Arguente: Professora Doutora M<sup>a</sup> Amélia  
Marques, Escola Superior de Ciências  
Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal

Orientador: Professora Doutora Anabela Correia,  
Escola Superior de Ciências Empresariais,  
Instituto Politécnico de Setúbal

Novembro, 2019

Ao Lucas e ao Diogo,  
A minha inspiração e o meu suporte

“É preciso exigir de cada um o que cada um pode dar.”

Antoine de Saint-Exupéry, 1992

## AGRADECIMENTOS

Importantes para a concretização deste trabalho foram todas aquelas pessoas que de uma forma ou outra me ajudaram a manter o foco e não desistir.

Dessa forma pretendo demonstrar o meu sincero agradecimento a todos os que me apoiaram ao longo deste processo, que tendo iniciado há já algum tempo, chega agora ao fim.

Começo por agradecer à professora Anabela Correia, minha orientadora, o apoio dado neste ano e meio. Não só pela disponibilidade, como pelo rumo, orientação e motivação.

Também agradeço ao professor Rui Brites pelas melhores indicações, principalmente relacionadas com estatística.

À Polícia de Segurança Pública, que aprovou e se disponibilizou para me ajudar com esta investigação.

A todos os Agentes, Chefes e Oficiais do Comando de Setúbal que responderam ao meu estudo e contribuíram para a sua realização.

À minha família, pelas portas abertas ao estudo, pelos fins-de-semana de ausência nunca cobrados, pelo cuidado e apoio com o meu filho Lucas.

A Deus, por me permitir a conclusão de mais este projecto.

A todos, o meu sincero obrigado.

## **Resumo**

Os profissionais das forças policiais estão sujeitos a uma grande pressão, exigência e stress no seu dia-a-dia, podendo facilmente desencadear a síndrome de burnout (Collin & Gibbs, 2003).

O objectivo deste estudo foi analisar a ocorrência da síndrome de burnout nos profissionais da Polícia de Segurança Pública do Comando Distrital de Setúbal e determinar a existência de possíveis associações com as variáveis sociodemográficas.

Para tal, foi delineado um estudo exploratório para analisar o burnout e a relação deste com as variáveis sociodemográficas (sexo, idade, estado civil, filhos, habilitações literárias, categoria profissional, tipo de serviço, antiguidade, número de horas de trabalho por semana e trabalho por turnos), numa amostra de 238 profissionais da PSP.

Os instrumentos utilizados neste estudo foram o Maslach Burnout Inventory de Maslach e Jackson (1986), traduzido e adaptado por Cruz e Melo (1999), e um questionário para avaliação das variáveis sociodemográficas.

Dos resultados obtidos constata-se que os profissionais da nossa amostra não apresentam níveis significativos de burnout. Relativamente à relação da síndrome de burnout com as variáveis sociodemográficas verifica-se que os profissionais com menos de 45 anos, os que possuem o ensino secundário, os que desempenham funções no Serviço de Patrulha, os que trabalham entre 5 a 10 anos na organização e os que trabalham por turnos são os que apresentam valores mais elevados de despersonalização. Quanto à exaustão emocional os valores mais elevados são nos profissionais divorciados e nos que trabalham há mais de 20 na organização. Quanto à realização pessoal são os que trabalham no Serviço Administrativo que apresentam menor realização pessoal. As implicações dos resultados obtidos para a organização serão discutidas.

**Palavras-chaves:** Burnout, variáveis sociodemográficas, Polícia.

## **Abstract**

Police professionals are subject to great pressure, pressure and stress in their daily lives, which can easily trigger the syndrome we are studying – burnout (Colli & Gibbs, 2003).

The purpose of this study is to analyse the burnout syndrome in Public Security Police (PSP) of Setúbal Distric Command and to tedermine the existence of possible associations with sociodemographic variables.

So we can achieve some results, we outline an exploratory study that tries to identify and analyze burnout and its relation with sociodemographic variables (gender, age, marital status, children, education, professional category, type of service, seniority, number of working hours per week and shifts), in a sample of 238 PSP professionals.

The instruments used in this study were the Burnout Inventory, translated and adapted by Cruz and Melo (1999), from the original Maslach Burnout Inventory of Maslach and Jackson (1986), and a questionnaire containing questions for the evaluation of sociodemographic data.

From the results, we have verified that our professionals do not have significant levels of burnout. Regarding the relationship between burnout syndrome and sociodemographic variables, it is found that professionals under 45 years old, those with secondary education, those who work in the Patrol Service, those who work between 5 and 10 years in the organization and shift workers are the ones with the highest depersonalization values. Concerning emotional exhaustion, the highest values are in divorced professionals and those who have worked for over 20 years in the organization. As for personal fulfillment, those who work in the Administrative Service have the least personal fulfillment. The implications of the results obtained for the organization will be also discussed

**Keywords:** Burnout, sociodemographic variables, Police.

# Índice

<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo 1 – Síndrome de burnout .....</b>	<b>3</b>
1.1    Conceito de Burnout.....	3
1.2    Causas do Burnout .....	9
1.3    Consequências do burnout .....	11
<b>Capítulo 2 – Burnout na polícia .....</b>	<b>14</b>
2.1. Os riscos da actividade policial.....	14
2.2 O burnout nos profissionais da polícia .....	15
<b>Capítulo 3 - Metodologia .....</b>	<b>19</b>
3.1 Objetivos do estudo.....	20
3.2 Caracterização da organização .....	21
3.2.1 A Polícia de Segurança Pública.....	21
3.2.2 O Polícia de Segurança Pública.....	23
3.2 Selecção e constituição da amostra .....	25
3.3 Procedimento.....	25
3.4 Instrumentos.....	26
3.4.1 Maslach Burnout Inventory.....	26
3.4.2 Questionário de dados sociodemográficos .....	27
3.5 Processo de tratamento de dados.....	28
<b>Capítulo 4 – Apresentação dos resultados .....</b>	<b>29</b>
4.1 Caracterização da amostra.....	29
4.2 Qualidade métricas da escala Maslach Burnout Inventory .....	31
4.3 Análise do burnout .....	34
4.3.1 Análise da variância dos resultados de burnout em função das variáveis sociodemográficas .....	37
<b>Capítulo 5 – Discussão dos resultados .....</b>	<b>46</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>52</b>
<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 1 – 1º pedido de autorização de recolha de dados .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 2 – 2º pedido de autorização de recolha de dados .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 3 – Pedido autorizado .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 4 – Questionário enviado aos profissionais .....</b>	<b>69</b>

<b>Anexo 5 - Apresentação da Investigação – questionário .....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 6 - Questionário .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 7 – Alpha de Cronbach.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 8 - Kaiser-Maiyer-Olkin.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 9 - Análise dos principais factores e variância da escala Maslach Burnout Inventory</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 10 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Sexo .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 11 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Idade ....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 12 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Estado Civil.....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 13 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Filhos...</b>	<b>87</b>
<b>Anexo 14 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Habilitações literárias.....</b>	<b>88</b>
<b>Anexo 15 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Categoria Profissional.....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 16 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Serviço / Actividade exercida.....</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 17 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Tempo de Serviço na PSP .....</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 18 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Número de horas trabalhadas habitualmente .....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 19 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Turnos ..</b>	<b>95</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1 - Estrutura geral da PSP .....</b>	<b>22</b>
--	-----------

## Índice de Quadros

<b>Quadro 1 – Sintomas do Burnout .....</b>	<b>13</b>
<b>Quadro 2 – Comparação de médias em vários estudos sobre o burnout em polícias – Portugal e estrangeiro.....</b>	<b>18</b>
<b>Quadro 3 – Caracterização Socio-demográfica da amostra .....</b>	<b>29</b>
<b>Quadro 4 – Consistência interna da escala de Maslach Burnout Inventory .....</b>	<b>31</b>
<b>Quadro 5 – Análise fatorial dos principais componentes e da sua variância da escala de Maslach Burnout Inventory .....</b>	<b>32</b>
<b>Quadro 6 – Saturação dos itens da escala Maslach Burnout Inventory – 3 factores .....</b>	<b>33</b>
<b>Quadro 7 – Média e Desvio Padrão das dimensões do Burnout da amostra .....</b>	<b>34</b>



<b>Quadro 8</b> – Média e desvio padrão dos itens da escala Maslach Burnout Inventory .....	35
<b>Quadro 9</b> – Variância dos resultados em função da variável Sexo .....	37
<b>Quadro 10</b> – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável Idade (teste Kruskall Wallis) .....	38
<b>Quadro 11</b> – Distribuição dos resultados de burnout relativos à variável Estado Civil (teste Tukey) .....	49
<b>Quadro 12</b> – Variância dos resultados em função da variável Filhos (T-Test).....	40
<b>Quadro 13</b> – Distribuição média dos resultados de burnout relativos às Habilitações Literárias (teste Kruskall Wallis).....	41
<b>Quadro 14</b> - Variância dos resultados em função da variável Categoria Profissional (teste Kruskall Wallis).....	41
<b>Quadro 15</b> – Distribuição média dos resultados de burnout relativos ao Serviço/Actividade (teste Kruskall Wallis).....	42
<b>Quadro 16</b> – Distribuição média dos resultados de burnout relativos ao Tempo de Serviço (teste Kruskall Wallis) .....	43
<b>Quadro 17</b> – Variância dos resultados em função da variável N° horas trabalhadas habitualmente (teste Kruskall Wallis).....	44
<b>Quadro 18</b> – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à Prática de Turnos (teste Mann Whitney) .....	45
<b>Quadro 19</b> – Comparação de médias do burnout na PSP em estudos portugueses.....	46

## **Introdução**

Considerando o atual impacto que a vida profissional representa para o indivíduo da nossa sociedade, cada vez mais se ouve falar de uma nova problemática relacionada com o stress no trabalho, o burnout. Este é um tema de crescente preocupação para as organizações pois, as suas consequências podem ser caracterizadas como severas e de alto risco, quer para os profissionais enquanto indivíduos, quer para a própria organização/instituição (Rosa et al., 2015).

O burnout tem vindo a crescer nas áreas profissionais de grande desgaste (saúde, ajuda e ensino), quer pela exposição a diversos níveis de stress, quer pela competição interna e também pela sobrecarga de trabalho à qual muitos destes indivíduos estão sujeitos (Maslach et al., 2001).

Maslach et. al. (1997), Densten (2001), Grau & Tomás (2004,) Rosa et al., (2015) consideram a profissão da polícia enquadrada nas profissões de apoio e ajuda e por isso inserida num cenário de grande, exigência e emocionalmente stressante.

As investigações do burnout nas forças policiais têm vindo a crescer a nível internacional. Contudo em Portugal há ainda um défice de pesquisas acerca desta temática (Luís, 2011).

Pretende-se com esta investigação, analisar os níveis de burnout nos profissionais da Polícia de Segurança Pública do Comando Distrital de Setúbal. Verificaremos ainda a relação desta síndrome com as variáveis sociodemográficas, com o objectivo de averiguar quais destas têm influência no burnout.

A escolha desta amostra específica prende-se com o facto destes profissionais contactarem diariamente com situações stressantes e propícias ao desencadeamento do burnout. Também o facto de não termos encontrado nenhum estudo do burnout nos profissionais da polícia do Comando Distrital de Setúbal contribuiu para a nossa selecção.

Pretende-se assim contribuir com um melhor diagnóstico das variáveis sociodemográficas que possam estar relacionadas com o burnout, de forma a promover um melhoramento da vida laboral, e se possível pessoal destes profissionais. Posto isto, os beneficiados serão os profissionais da polícia que apresentem sintomas de burnout, uma vez que poderão vir a ser estudadas técnicas concretas e ferramentas apropriadas

para apoiá-los. Assim sendo, também a Polícia de Segurança Pública poderá recolher algum benefício, uma vez que ao apoiar os seus profissionais, estará a contribuir para um sentimento de proteção e coesão, incitando à eficiência e bem-estar geral.

Este trabalho apresenta-se dividido em duas partes principais: enquadramento teórico e estudo empírico. Na primeira parte da dissertação apresentamos a revisão da literatura, onde fazemos alusão ao conceito e dimensões do burnout, as causas e as suas consequências nos indivíduos. Abordamos ainda a síndrome do burnout nos profissionais da polícia e os riscos associados à mesma. Na segunda parte demonstraremos as diversas etapas do estudo, os aspectos metodológicos (objectivos, descrição da organização, a amostra, procedimento e instrumentos), os resultados obtidos neste estudo, mais propriamente a incidência do burnout nos profissionais da Polícia de Segurança Pública, a discussão dos mesmos resultados e por fim a conclusão do estudo que dá destaque aos resultados mais pertinentes, as limitações encontradas nesta investigação e sugestões para próximos estudos e pesquisas.

# **Capítulo 1 – Síndrome de burnout**

## **1.1 Conceito de Burnout**

As últimas décadas caracterizam-se por uma grande pressão ao nível laboral. Schaufeli e Greenglass (2001) referem que a vida profissional decorre, cada vez mais, em passo acelerado e muito incerto, pelo que muitos dos trabalhadores estão expostos a diversas consequências negativas, tais como: mudanças constantes no emprego, desemprego, realocização das empresas em novas cidades, precariedade, competitividade interna e externa e pressão no trabalho, o que, inevitavelmente, leva a uma permanente preocupação, desgaste, baixa de rendimento/produktividade, desmotivação, depressão, solidão. Tudo isto gera um grande impacto na saúde dos trabalhadores. E quando se fala em saúde não é só na física, mas também e, cada vez mais, na psicológica.

A síndrome do burnout é um fenómeno cada vez mais presente nas nossas vidas e que está intimamente relacionada com o sujeito e a percepção negativa deste face ao seu trabalho (Bianchi et. al, 2015).

O significado do termo burnout, advém do inglês, e traduz-se como “queimar-se pelo trabalho” ou “queimadura profissional”, referindo-se a algo que deixou de funcionar correctamente (Gil-Monte, P, 2003; Osca et. al., 2003). Este termo indica um distúrbio de ordem psíquica, em que com uma depressão relacionada com o trabalho, o indivíduo inicia um esgotamento físico e mental (Freudenberger, 1974).

Foi com Herbert Freudenberger, nos anos 70, que se iniciaram as primeiras pesquisas e estudos ao tema. Este autor procurou ajudar toxicodependentes e para isso trabalhou em clínicas e centros de ajuda. Foi aí que se apercebeu de que os profissionais que trabalhavam directamente com os toxicodependentes, nas clínicas e centros, apresentavam sintomas de burnout. Ao estudá-los, quis entender o que sentiam estes profissionais de ajuda, verificando que existiam, em muitos deles, indícios de desgaste, exaustão física e emocional, sobrecarga profissional, perda da motivação e valorização, tal como um decréscimo no empenho e no comprometimento. Este autor percebeu ainda que uma das maiores causas da desmotivação e perda do elo emocional com a actividade,

era a sua decepção face ao trabalho que desempenhavam e aos resultados negativos que obtiam (Machado, 2011).

Depois de Freudenberg, a psicóloga e investigadora social, Christina Maslach, em 1976 iniciou um estudo relacionado com a capacidade com que as pessoas lidavam e enfrentavam o lado emocional da sua vida profissional, mais especificamente nas áreas da saúde e dos serviços humanos. Neste estudo, chegou a conclusões muito idênticas às de Freudenberg, pois alguns dos profissionais entrevistados descreveram-se como estando em burnout (Maslach et al., 2001).

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) referem que o conceito de burnout passou por duas importantes fases, que possibilitaram e contribuíram para um melhor conhecimento e entendimento do tema. De acordo com os autores, a primeira fase, intitulada como pioneira, surgiu nos anos 70 e caracterizou-se pelo trabalho exploratório, de onde surgiram os primeiros artigos, influenciados pelas perspectivas clínicas e psicológicas. Nesta fase foi possível a inicial descrição do fenómeno, a atribuição de um nome adequado e a verificação de que não seria uma resposta nada normal no ambiente laboral. A segunda fase, denominada por empírica, conheceu-se a partir dos anos 80, onde as investigações rumaram para pesquisas empíricas e de natureza quantitativa, sendo necessária a aplicação de instrumentos de estudo e metodologias rigorosas adequadas a diferentes populações. Nesta fase, os questionários foram ganhando importância, surgindo assim o modelo multidimensional e o instrumento de avaliação do burnout, conhecido como Maslach Burnout Inventory (MBI), criado pelas investigadoras Maslach e Jackson em 1981. Este instrumento é o mais utilizado nos dias que decorrem (Vicente et.al, 2013).

A fase empírica alcança os anos 90, estendendo-se a novas áreas de investigação pois, entretanto, verifica-se o aparecimento deste conceito em profissões que outrora não tinham sido reportadas. Dessa forma houve a necessidade de se criarem novos instrumentos de estudo, adaptados a profissões mais específicas. Para a elaboração de novos instrumentos, destinados a novas áreas, utilizou-se o MBI. Surgiram assim o MBI – Human Services Survey (MBI-HSS), destinado para a área de serviços de saúde, como médicos, enfermeiros, auxiliares; o MBI – Educators Survey (MBI-ES), construído para as profissões que se relacionam com a educação (professores, auxiliares) e, recentemente, o MBI – General Survey (MBI-GS), indicado para profissões onde não há um contacto

directo com o público. No final dos anos 90, observou-se o aumento de estudos longitudinais, e de modelos explicativos mais consistentes (Luís, 2011).

Maslach e Jackson, nos anos 80, impulsionaram a pesquisa desta problemática. Estes autores definiram que o fenómeno do burnout advém de uma resposta ao stress crónico, apresentando-se o indivíduo emocionalmente esgotado, com atitudes e sentimentos negativos para com aqueles que o rodeiam e até mesmo para com a atividade que desenvolve (Maslach et al., 2001). Seguindo as investigações de Maslach e Jackson, outros investigadores (Edelwich, Brodsky, Pines, Aronson, Sarros, Densten, Burke, Richardsen, Schaufeli, Leiter, etc) dedicaram-se ao estudo e à compreensão da síndrome, em diversas áreas e indivíduos, tendo em comum a verificação da origem do burnout pelo contacto directo com o stress crónico relacionado principalmente com o trabalho (Seabra, 2008).

Edelwich e Brodsky (1980) indicavam que esta síndrome advinha de uma perda de orientação, objectivos, energia e idealismo. Os autores referiam-se à síndrome do burnout como uma infecção, podendo passar de funcionário para funcionário, alastrando-se à equipa. Estes autores sugeriram ainda que a doença deveria ser chamada de “staff infection”, pelo motivo mencionado e que o burnout teria muito menos impacto se somente afectasse indivíduos que trabalhassem sozinhos, contudo, como está presente em profissões de contacto, é inevitável.

Maslach & Jackson (1981), utilizando uma abordagem sociopsicológica, descreveram o burnout como um conceito complexo e multidimensional, tendo três dimensões de resposta às situações laborais: exaustão emocional, ou sentimento de exaustão; cinismo ou atitudes e sentimentos negativos com as pessoas com e para quem se trabalha; redução da realização profissional juntamente com sentimentos e acções de cariz negativo para com o papel profissional a desenvolver. O burnout manifesta-se pelas três dimensões, uma vez que estas estão associadas.

A exaustão emocional, primeira dimensão, é considerada a principal das dimensões, e o indício mais notório deste fenómeno. Tem vindo a ser muito analisada, uma vez que é a primeira característica a ser descrita pelos sujeitos quando são entrevistados/estudados. Descrita como uma reacção à longa exposição ao stress e às exigências do dia-a-dia laboral, inclui sentimentos como cansaço ou falta de energia, fadiga extrema e um excessivo esforço físico e emocional para a realização das tarefas e

para lidar com “o outro”. O sentimento de sobrecarga é um dos que melhor descreve esta dimensão, uma vez que o indivíduo se sente assoberbado quer a nível físico, com muito trabalho, quer no âmbito emocional, no conflito com o “outro” (Leiter & Maslach, 2000; Maslach et al., 2001; Maslach et. al., 2008). A exaustão, que muito frequentemente está indiciada como identificação-chave do burnout, só por si não caracteriza esta síndrome. A despersonalização e a redução da realização pessoal são consideradas, a par com a exaustão, as peças mais importantes para a descrição do fenómeno (Maslach et al., 2001).

A despersonalização, segunda dimensão, prevê atitudes de indiferença para com os quais o indivíduo presta serviço. O sujeito não só cria um distanciamento entre si próprio e os outros, como desenvolve atitudes de cinismo, de forma a isolar-se e conseguir lidar com o que sente. Nesta dimensão, o indivíduo desconsidera as qualidades, atitudes, acções e intenções das pessoas e trata-as como objectos impessoais, para poder enfrentar a pressão do trabalho. Vários autores indicam que este profissional tende a recorrer ao distanciamento cognitivo quando se encontra mais exausto/abatido e quando existe uma perda de idealismo. A despersonalização advém também da desmotivação face ao seu próprio papel no trabalho, do aumento da ansiedade e da irritabilidade. Acções de insensibilidade e impessoais aumentam não só para aqueles para quem trabalha, como para os colegas e superiores. Esta dimensão é considerada inicialmente como auto-protectora, uma vez que o sujeito tenta distanciar-se para não sofrer. Contudo está provado que a despersonalização se pode transformar em desumanização se a pessoa desenvolver contínuas atitudes de indiferença e constantes sentimentos negativos face aos outros (Gil-Monte & Peiró, 1999 & Maslach et. al., 2001).

A terceira dimensão, redução realização pessoal é a última dimensão a considerar. As anteriores dimensões podem interferir na sensação que o indivíduo tem de realização pessoal, uma vez que se este se encontrar exausto, desmotivado, e indiferente face ao seu trabalho e ao outro, coloca em causa a sua eficácia e profissionalismo. Ao contrário da exaustão emocional e da despersonalização, que advém da sobrecarga de trabalho e da dificuldade em manter o contacto com o outro, a realização pessoal emerge quando há uma avaliação negativa sobre si mesmo. Isto é, o sujeito tem noção que não está a desempenhar devidamente o seu papel, sentindo-se impotente e descartável. O sentimento negativo manifesta-se como resposta à diminuição das expectativas, ideia de fracasso e baixa auto-estima. Há uma insatisfação crescente consigo e com o seu caminho

profissional, pois o sujeito não se sente competente, confiante ou produtivo, e torna-se incapaz de lidar e fazer frente às dificuldades (Maslach et al., 2001).

A multidimensionalidade do burnout tem causado alguma polémica e também novas investigações. Alguns autores questionam a sequência das três dimensões, tal como a própria definição dada a cada uma delas (Luís, 2011).

Pines e Aronson (1988) caracterizaram a síndrome como uma condição de exaustão física, mental e emocional, derivado ao contacto permanente com situações emocionalmente fortes e exigentes. Para Sarros e Densten (1989), a origem da doença estava contemplada pelo desenvolvimento desajustado do mecanismo de coping, onde indivíduos que experienciavam condições de trabalho exigentes, perda da motivação e reconhecimento estavam fortemente sujeitos.

Anos mais tarde, 1993, Burke e Richardsen caracterizaram o conceito como um recurso ao descompromisso e à despersonalização, resposta ao forte stress com que estes trabalhadores lidavam diariamente (Burke & Richardsen, 1993).

Para Maslach e Schaufeli (1993), o burnout deve ser tido em conta como um prolongamento do stress ocupacional, sendo a consequência de uma exposição de longa duração aos factores de stress, e onde o trabalhador se sente esgotado para fazer face às exigências colocadas pelo seu trabalho. Estes autores referem ainda que o burnout pode conduzir o profissional a situações negativas como o aumento do consumo de álcool e drogas, absentismo laboral e conflitos familiares.

Também Leiter (1993) apresenta o estudo da síndrome como o seguimento de um processo que evolui ao longo do tempo. Este autor reconhece que, apesar de algumas características semelhantes entre a depressão e o burnout, o último é de facto um fenómeno resultante das consequências da vida laboral, já a depressão pode advir de diversos outros factores e da vida pessoal do indivíduo.

Schulz et. al. (1995), referiram que, no espaço de 20 anos, existiram mais de 2500 trabalhos/estudos publicados acerca desta temática, não havendo uma definição amplamente aceite para caracterizar este conceito. O facto de ser um tema de estudo em grande crescimento, com diversas noções e caracterizações, não facilitou a sua conceptualização e operacionalização.

Também Lee e Ashforth, 1996, Babakus et. al., 1999, Moore, 2000 cit in Campbell et al (2013), reforçaram a ideia de que não só tendo repercussões nos trabalhadores, o



burnout pode também influenciar os interesses dos gerentes/chefias, uma vez que fica comprometida a produtividade, devido à falta de interesse, compromisso e exaustão dos funcionários.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) indicaram que o surgimento do burnout tem por detrás uma resposta negativa ao acréscimo de tarefas e à dificuldade que estes indivíduos têm em manter uma saudável interacção com outras pessoas do seu ambiente laboral, resultando assim numa grande pressão e tensão emocionais, aproximando-se de uma situação de declínio. Os autores denunciam ainda este estado psicológico como comum a todos os profissionais, de todos os sectores profissionais. Contudo, a maior incidência apresenta-se nas profissões de cariz assistencial e de contacto direto com pessoas, público e doentes. Estes autores pretenderam estudar o burnout, para conseguir dar resposta a duas grandes questões: Que efeitos teria o burnout na organização, pois estava claro que existiam interligações entre a exaustão e a performance no dia-a-dia laboral, o que comprometeria a produtividade e eficácia; Que efeitos teria o burnout na qualidade de vida dos empregados no trabalho, uma vez que também já estaria descrito que estas pessoas apresentavam sintomas de depressão, ansiedade e diversas queixas somáticas, o que, implicava um possível acentuar da sua situação (Moliner et. al., 2005).

Moliner et. al. (2005) referiam que muitos serviços estão ligados à relação e contacto com o cliente. Dessa forma torna-se difícil evitar qualquer interacção entre empregado/consumidor. Este contacto, quando forçado, pode implicar uma grande descarga emocional, que comprometerá o bem-estar do trabalhador.

Os mesmos autores indicaram ainda que o burnout estaria interligado a um sentimento de deterioração face ao seu trabalho, principalmente quando seriam trabalhadores de serviços sociais/organizacionais, pois teriam um contacto mais próximo com utentes. Contudo, recentemente já existe um enquadramento da síndrome noutros grupos profissionais.

Queirós (2005), abordando o modelo de Maslach, Jackson e Leiter (1996), menciona que esta patologia surge pelas exigências e expectativas do meio onde a pessoa se encontra, não conseguindo esta lidar e fazer face ao que se lhe impõe, despertando o crescimento de exaustão emocional e física, despersonalização e indiferença, diminuição do seu profissionalismo e redução do sentimento de realização profissional. Tudo isto

aliado remete para um decréscimo quer do empenho, quer da vontade em realizar o seu trabalho.

Os sintomas mais comuns do burnout são, como já mencionados, a exaustão emocional, despersonalização e redução da eficácia, contudo existem outros que se podem adaptar, consoante os casos: irritabilidade, instabilidade, frieza, problemas de sono, cansaço e desordens alimentares (Embriaco et. al., 2007).

Também os autores Shaufeli et. al. (2009) mencionam o burnout como um tema de pesquisa crescente. Referem ainda que à data já existiriam mais de 6000 livros, artigos e dissertações acerca do tema.

O impacto do burnout nas empresas é cada vez mais sentido, Campbell et. al. (2013) indicam que só nos EUA, estima-se que esta síndrome custa às corporações mais de 300 bilhões por ano, daí que seja supra importante entender melhor esta condição, de forma a conseguir dar-se uma resposta mais eficaz aos seus efeitos e à sua resolução.

## **1.2 Causas do Burnout**

Sendo cada um de nós dotado de características individuais, as nossas diferenças têm um papel importante no impacto que o trabalho e as relações interpessoais têm no nosso dia-a-dia.

Existem diversos estudos que relacionam as características pessoais com o burnout, no entanto também se encontram outros estudos que indicam que este fenómeno resulta, predominantemente, do ambiente e factores organizacionais (Deckard et. al., 1994; Maslach & Goldberg, 1998). Dessa forma, as causas do burnout podem remeter para o nível individual e/ou organizacional.

Relativamente às variáveis sociodemográficas/individuais as mesmas estão relacionadas com a idade, sexo, estado civil, habilitações literárias e antiguidade.

Diversos autores mencionam que pessoas mais jovens (menores de 30 anos), apresentam níveis de exaustão maiores. A imaturidade, insegurança, falta de experiência e exigências do mundo laboral podem ser a justificação para este acontecimento (Maslach & Jackson, 1984; Maslach et. al., 1996; Bakker et. al., 2014).

Relativamente ao sexo, alguns autores discordam do papel do sexo como preditor do burnout, contudo verifica-se que as mulheres estão mais propensas à síndrome, na

medida que possuem valores mais elevados que os homens na dimensão da exaustão emocional. Já os homens apresentam destaque na dimensão da despersonalização (Maslach et. al., 2001).

Quanto ao estado civil, os estudos indicam que indivíduos solteiros estão mais susceptíveis para a exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal, quando comparados com os que têm uma relação predominantemente estável a nível familiar. Alguns autores referem, ainda que, principalmente, nos homens é notório este fenómeno (Maslach & Jackson, 1985; Maslach et. al., 2001).

Em relação às habilitações literárias, Maslach et. al. (1996) e Maslach et. al. (2001) referem que indivíduos com mais escolaridade experienciam níveis mais elevados de exaustão. Isto deve-se ao facto de quanto mais habilitações, maior o cargo ocupado e por consequente maior a responsabilidade e o stress associado. Também indivíduos com mais escolaridade podem criar expectativas elevadas relativamente às funções a desempenhar, e quando estas não se cumprem, podem gerar stress. Alguns estudos referem que os menos habilitados experienciam valores mais elevados de cinismo e despersonalização.

No que concerne à antiguidade, e, uma vez que é nos jovens que a síndrome se destaca de forma mais notória, é também nos profissionais em início de carreira que a sua ocorrência tem mais probabilidade (Maslach et. al., 2001).

Quanto aos antecedentes relacionados com a organização e o ambiente organizacional destacam-se a exigência e sobrecarga de trabalho, falta de autonomia, ausência de reconhecimento, relação negativa entre colegas, falta de justiça, e ausência de valores.

Relativamente ao aumento da exigência e sobrecarga de trabalho, estudos relacionam a sobrecarga de trabalho com o burnout, principalmente com a dimensão da exaustão emocional. Os profissionais que têm excesso de tarefas, falta de recursos e que não conseguem recuperar das exigências de um dia de trabalho, ficam mais expostos à exaustão (Maslach et. al., 1997; Maslach et. al., 2001).

No que remete para a falta de autonomia, esta tem uma relação intrínseca com os níveis de stress. Os profissionais que são fortemente controlados e pressionados, não tendo liberdade de acção, sentem-se oprimidos e responsabilizados por eventuais situações que lhes possam fugir do controlo (Maslach et. al., 1997; Maslach et. al., 2001).

Quanto à falta de reconhecimento, quando um indivíduo verifica que o seu trabalho não é reconhecido ou valorizado, tem mais tendência a desmotivar-se e desinteressar-se pela sua função (Maslach et. al., 1997; Maslach et. al., 2001).

Acerca do mal-estar entre colegas, quando o relacionamento entre os profissionais é hostil, competitivo, sem confiança e suporte, tem fortes probabilidades de incitar o aparecimento de conflitos interpessoais. Este clima negativo aumenta os níveis de stress e de burnout, tornando o trabalho penoso e ainda mais cansativo para o indivíduo (Maslach et. al., 1997).

Em relação à ausência de justiça, quando os profissionais encaram o seu trabalho como injusto e desequilibrado, tendem a reagir de forma cínica e desmotivada. Os sentimentos de injustiça, aumentam a hostilidade e não vão ao encontro do bom-ambiente profissional (Maslach & Leiter, 1997).

Quanto aos valores, que são, em grande parte dos casos, a razão pela qual o profissional se sentiu atraído pelo trabalho e pela organização, sendo estes o elo entre a motivação do indivíduo e o local de trabalho, quando perdidos, o profissional entra em conflito com os seus próprios valores e com os da organização, podendo verificar-se uma crescente incompatibilidade e a harmonia que se pensava existir tende a desvanecer. O stress acentua-se e desta forma o profissional pode vir a experienciar o burnout (Maslach & Leiter, 1997).

### **1.3 Consequências do burnout**

O burnout tornou-se um tema de crescente pesquisa e interesse pois tem consequências negativas para os profissionais e para as organizações. Dessa forma a sua compreensão é muito importante para que possa antecipar e actuar face aos seus efeitos na saúde, quer mental quer física, dos profissionais, uma vez que a vida pessoal do indivíduo é afectada e a organização onde trabalha também.

Na literatura, a investigação acerca das consequências que estão associadas ao burnout, remete para uma grande variedade de resultados. A sobrecarga de trabalho, o controlo, falta de autonomia, desadequadas recompensas, individualidade, justiça e conflitos de valores podem ter fortes consequências nos profissionais (Maslach & Leiter, 1997).

Muitos estudos indicam que o burnout está associado de forma negativa ao desempenho profissional pois profissionais em exaustão demoram mais tempo a realizar as suas tarefas habituais e estão mais expostos a erros devido à falta de concentração. Também o sentimento negativo face ao trabalho torna-se prejudicial à qualidade do trabalho prestado, pois retêm informações, esforços e tendem a fazer longas pausas, ou até mesmo a estar longos períodos ausente, por exemplo de baixa médica (Correia, 1997; Benevides-Pereira, 2002; Bakker, et. al., 2014).

A perda de produtividade é comum nos profissionais em burnout, uma vez que estes profissionais recusam ajudar os outros e a ser também eles ajudados nas suas funções, existindo um decréscimo na qualidade do serviço que presta (Bakker, et. al., 2014). Castro et. al. (2017), referem que estes profissionais estão ainda mais predispostos a acidentes de trabalho.

Existem também consequências relacionadas a vida pessoal dos próprios indivíduos. Estas consequências têm implicações com a perda de saúde física, mental e cognitiva, problemas no seio familiar e diminuição do desempenho profissional (Farrel, et. al., 2008; Pines & Keinan, 2005).

No que respeita à saúde física, esta tem um forte impacto no profissional, uma vez que começam a identificar-se fortes dores de cabeça, enxaquecas, insónias, hipertensão, gastrites e úlceras, alergias diversas, dores musculares, perda de apetite e um grande cansaço. Podem também verificar-se comportamentos de risco, que influenciam a saúde da pessoa, como por exemplo: consumo de álcool, tabaco, drogas e aumento do consumo de café e medicamentos (Jackson & Maslach, 1982; Burke & Deszca, 1986; Benevides-Pereira, 2002).

Quanto à saúde mental ou cognitiva, os danos associam-se a sentimentos de fracasso, abandono e impotência. Também perda progressiva da auto-estima e concentração, aumento da ansiedade e impaciência, forte irritabilidade, depressão, distanciamento afectivo, solidão. Estão ainda registados comportamentos de permanente desconfiança, principalmente relacionados com aqueles com quem mais lidam - família, colegas, clientes, pacientes (Cordes & Dougherty, 1993; Benevides-Pereira, 2002; Carballera, 2017).

Em relação ao seio familiar, os problemas no âmbito profissional podem afectar as relações e o ambiente familiar. Estudos indicam que o indivíduo tende a afastar-se

daqueles que lhe são próximos, querendo isolar-se. Dessa forma há um distanciamento aliado ao isolamento que, em muitos casos, influência também a saúde mental do indivíduo (Cordes & Dougherty, 1993).

No quadro 1, está exemplificado de forma mais sucinta os sintomas relacionados com as consequências do burnout:

***Quadro 1 – Sintomas do burnout***

Sintomas Psicosomáticos	Sintomas Emocionais	Sintomas Comportamentais
Dores de cabeça	Depressão	Cinismo
Dores musculares	Frustração	Apatia
Fatiga extrema	Irritação	Hostilidade
Insónias	Ansiedade	Sarcasmo
Problemas gástricos	Impaciência	Absentismo laboral
Palpitações e hipertensão	Distanciamento afectivo	Pessimismo
Crises de asma	Impotência	Desconfiança
Aparecimento de alergias	Sentimentos de solidão	Isolamento
		Abuso no consumo de café, tabaco, álcool e drogas
		Alterações de humor
		Agressividade
		Perda da qualidade do trabalho
		Relações interpessoais frias e ausentes

(Adaptado de Aguilera, F., 2014)

Os sintomas referidos anteriormente podem afectar de diferentes formas cada indivíduo, pois estão em causa as características particulares e individuais de cada um. Também não se manifestam todos de uma vez e até alguns dos sintomas podem nem afectar a pessoa. Tudo está relacionado com particularidades de cada indivíduo e por isso, o que afecta uma pessoa, pode não afectar da mesma forma outra pessoa. (Benevides-Pereira, 2002).

## **Capítulo 2 – Burnout na polícia**

Tendo já sido referido na introdução deste estudo, existe um crescente interesse do estudo do burnout nos profissionais da polícia. As primeiras investigações relacionavam o stress e o burnout com os riscos da actividade policial, personalidade e com a vulnerabilidade para o stress a que estes profissionais estariam expostos (Luís, 2011).

### **2.1. Os riscos da actividade policial**

Todos os dias os profissionais das forças de polícia se deparam com actividades criminosas e com indivíduos violentos que colocam em perigo de vida os demais cidadãos e os próprios profissionais da polícia. Dessa forma, estes últimos têm que agir em prol da situação decorrente, estando, muitas vezes sujeitos a eventuais lesões e ferimentos.

Axel Bred & Valle (1978, cit por Rosmith, 2013) mencionam que o trabalho da polícia é dos mais stressantes. Diversos autores consideram ainda que esta profissão é uma das mais perigosas a nível psicológico e emocional, estando o polícia sujeito a uma pressão “incomparável” (Rosmith, 2013).

O autor Feldman quando em 1993 editou o seu livro denominado de “A psicologia do crime” afirmou que a actividade do polícia, para além de fortemente stressante, está conotada pelos próprios agentes como de risco elevado, uma vez que estes têm noção da falta de condições de trabalho com que actuam no seu dia-a-dia, por exemplo a falta ou degradação dos equipamentos, as constantes humilhações e provocações e até o desagrado com que muitas vezes são encarados quando passam ou actuam.

Os polícias estão muitas vezes expostos a situações violentas e pessoas agressivas, colocando em causa a sua integridade física. Contudo existem outras formas de violência não física a considerar, muitas vezes praticada sem se saber a gravidade do seu efeito: ameaças e injúrias. Este tipo de violência pode comprometer a actividade policial, uma vez que podem deixar o indivíduo, de certa forma, stressado e abalado deixando de conseguir de exercer a sua função devidamente (Ellrich & Baier, 2016).

## **2.2 O burnout nos profissionais da polícia**

Muitas profissões são consideradas como vulneráveis ao stress. A profissão de polícia é, actualmente, uma das mais referenciadas (Collin & Gibbs, 2003; Violanti et. al. 2011). O facto destes profissionais estarem expostos a situações ambíguas, rotinas perigosas, desgastantes e stressantes, fá-los serem parte de um grupo de risco. A missão de dever cumprido e exemplo pode ser muito exigente, tornando-se num gatilho para perturbações físicas e psicológicas (Sánchez, 2012).

Burke & Mikkelsen (2006) indicam que não existem muitos estudos e investigações acerca do burnout na polícia. Os mesmos indicam que se devia investir na investigação da síndrome nestes profissionais, uma vez que está comprovado o aumento de níveis de esgotamento, despersonalização e baixa realização pessoal nesta profissão.

No estudo efectuado a forças policiais norueguesas, Martinussen, Richardsen & Burke (2007), verificaram que existia menos saúde física nos profissionais que detinham pouca capacidade de liderança e muitas exigências profissionais. Ao relacionarem a dimensão da despersonalização com os efeitos na saúde, os mesmos não notaram, que tivesse um impacto significativo na saúde física, mas sim a nível psicológico, reflectindo-se principalmente em conflitos laborais e na relação com a família.

Malach-Pines & Keinan (2006), revelam que os diversos estudos comprovavam o burnout na profissão policial de diferentes países, pelo que se depreende que é um quadro clínico transversal às diferentes comunidades e realidades.

Em 1982, Jackson e Maslach realizaram uma das primeiras investigações desta síndrome nos profissionais da polícia, “os efeitos do stress quando relacionado com o trabalho”, e destacaram que os agentes da polícia que indicavam valores mais elevados de burnout apresentavam também actos e sentimentos de raiva no seu dia-a-dia profissional e pessoal, distanciavam-se da família e por consequente tinham casamentos mais infelizes. Podendo verificar-se aqui algumas das consequências a nível pessoal do burnout.

Mais tarde, Goodman (1990) ao analisar as diversas variáveis com a problemática do burnout, apresentou um modelo compreensivo a esta síndrome para a polícia dos EUA. Isto porque verificou que a variável personalidade e apoio social estavam associadas ao



burnout neste grupo profissional. O autor pôde assim propor planos de acção no âmbito da prevenção desta síndrome, que já começava a ganhar expressão.

No estudo realizado por Kop, Euwena e Schaufeli (1999), estes autores indicaram que noutras pesquisas efectuadas, por exemplo por Golembiewski e Kim (1990), Burke (1994 e 1997) o burnout estaria relacionado com stress no trabalho, principalmente derivado por factores organizacionais. Kop et. al. (1999) referiram ainda que pela investigação de Stearns e Moore (1993) percebeu-se que a exaustão emocional e a despersonalização tinham impacto e correlacionavam-se com o decréscimo do bem-estar e o aumento de atitudes negativas destes profissionais.

Dúran (2001), refere, no seu estudo, que a profissão de polícia é propícia ao aparecimento do burnout, por ser claramente stressante, exigente e perigosa, não estando todos os agentes habilitados a lidar e fazer face a um conjunto inúmero de tarefas que devem desempenhar, inseridos numa estrutura não muito flexível e desactualizada.

Quando os polícias se confrontam com as exigências do seu dia-a-dia e percebem que não têm capacidade de ultrapassá-las ou de lhes dar resposta, a ansiedade e stress podem aparecer e, aumentando, podemos deparar-nos com o surgimento do burnout. O esgotamento profissional é um dos efeitos provocados pela exposição prolongada ao stress na polícia (Duran, 2001).

Scanff e Taugis (2002) mencionaram que a cultura policial tem características muito próprias e, relacionadas com a singularidade da sua formação, a tendência é o fraco e limitado reporte dos sintomas relacionados com a sua saúde, principalmente mental, visto que faz parte desta cultura o apoio ao controlo das próprias emoções.

McCraty et. al. (1999), Collins & Gibbs (2003) e Violanti (2006) revelam que os profissionais estão fortemente expostos a frustrações de contexto organizacional, podendo ocorrer um forte afastamento face ao trabalho, originado pelo cansaço e desmotivação. Sendo que os principais motivos do seu stress não estão directamente relacionados com a operacionalização do seu trabalho (perigo, exposição), e sim relacionadas com a organização em si (procedimentos internos, políticas, hierarquias).

Já em Portugal alguns estudos sobre esta temática foram, predominantemente, elaborados pelos que viriam a ser Oficiais da Polícia, enquanto se licenciavam pelo Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Também há que dar crédito ao Gabinete de Psicologia da Polícia de Segurança Pública que têm cada vez mais

investido na investigação de temas cada vez mais importantes para comunidade da polícia (Luís, 2011).

Russo (2008) no seu estudo aos agentes do Comando Metropolitano de Lisboa verificou que existiam maiores índices de exaustão emocional nos profissionais com idades entre os 26 e os 30 anos, sendo que os agentes com mais de 30 anos revelavam maiores valores de despersonalização. Também o tempo de serviço apresentava estar relacionado com o burnout, sendo que os profissionais com 6 a 10 anos de profissão mostravam valores mais altos de exaustão emocional e despersonalização.

Seabra (2008) estudou a síndrome do burnout numa amostra de agentes da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa e verificou que a vulnerabilidade ao stress tem influência no burnout. A autora refere ainda o facto de estar implementado na cultura policial o controlo e reconhecimento das emoções e a sua não exposição, tornando os agentes mais vulneráveis ao stress e a níveis altos de desordem mental. No seu estudo, foram encontrados resultados com mais significância nas variáveis da idade e de anos de serviço. Sendo que os agentes com 46 a 55 anos apresentavam valores mais elevados de exaustão, face aos de 18 a 25 anos. Este resultado é considerado por Seabra (2008) como invulgar, quando comparado com outros estudos, uma vez que por exemplo, Maslach et al (2001) indicam que são os mais jovens que apresentam mais índices de burnout, principalmente nas idades 30 a 40 anos. Contudo Seabra refere-se especificamente à dimensão da exaustão, enquanto que Maslach et. al (2001) indicam o burnout no geral. Quanto aos anos de serviço, os profissionais com mais de 13 anos revelavam menor eficácia profissional que os que detinham 6 a 13 anos (Seabra, 2008).

Luís (2011) no estudo aos profissionais PSP de Portimão, apurou que os profissionais com idade até aos 33 revelavam índices mais baixos de exaustão, despersonalização e mais elevados de realização. Sendo considerado no estudo o grupo com menos impacto de burnout nas 3 dimensões. Neste estudo, as idades compreendidas entre os 34 e os 38 são as que revelavam maiores índices de burnout. Relativamente ao tempo de serviço, são os profissionais que tem entre 11 a 20 anos de serviço os que indiciam valores mais altos de exaustão emocional e despersonalização, apresentando também valores mais baixos de realização profissional.

Rosa, Passos e Queirós (2015) num estudo exploratório acerca do burnout e indicadores psicopatológicos em 1045 polícias no primeiro ano de serviço, verificaram

não existir níveis elevados de burnout, em parte por estes estarem no início de carreira. Na investigação de Rosa et. al. (2015) verificaram ainda que a despersonalização se revela maior nos homens, correlacionando-se de forma negativa com a idade. Os autores compararam as médias do burnout do seu estudo com diversos outros estudos, nacionais e internacionais, de forma a ser possível verificar onde se destacam os valores mais elevados da síndrome nas três dimensões (Quadro 2).

**Quadro 2 – Comparação de médias em vários estudos sobre o burnout em polícias (Portugal e estrangeiro)**

<b>Estudos</b>	<b>Exaustão Emocional</b>	<b>Despersonalização</b>	<b>Realização Pessoal</b>
Rosa, Passos & Queirós (2015)	0,92	0,81	4,69
Mendes & Queirós (2010)	1,67	1,16	4,5
Silva & Queirós (2010)	1,52	0,86	4,56
Vieira & Queirós (2010)	1,82	1,09	4,67
Oliveira & Queirós (2012)	1,61	0,92	4,82
Queirós, Kaiseler & Marques (2012)	1,82	1,18	4,62
Teixeira, Castro, Vieira & Queirós (2015)	1,65	1,13	4,53
Jackson & Maslach (1982) EUA	1,92	2,54	4,4
Loo (1994) Canadá	2,1	1,7	4,2
Maslach & Jackson (1997) Espanha	1,75	1,87	4,66
Schaufeli & Enzman (1998) EUA	1,95	2,5	3,99
Kop, Euwema & Schaufeli (1999) Holanda	1,23	1,5	4,07
Storm & Rothman (2003) Africa do Sul	1,43	1,61	3,81
Marais, Mostert & Rothman (2009) Africa do Sul	3,19	2,44	4,75
Solana et al. (2013) Espanha	1,51	1,56	4,41

(Adaptado de Rosa, Passos & Queirós, 2015)

No quadro 2 podemos observar que os valores obtidos nas dimensões do burnout em estudos portugueses são similares, contudo inferiores aos resultados dos estudos internacionais. Dessa forma, os autores Rosa et al. (2015) consideram o padrão de burnout obtido nos estudos nacionais entre o reduzido e o moderado, com maior destaque nas dimensões da exaustão emocional e despersonalização.

Nos estudos internacionais são de destacar as investigações realizadas por Marais et al. (2009), na África do Sul, Jackson & Maslach (1982) e Schaufeli & Enzman (1998), nos EUA, e Loo (1994) no Canadá. Estas são as que revelam valores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização.

### **Capítulo 3 - Metodologia**

Neste capítulo apresentamos a metodologia aplicada neste estudo empírico, nomeadamente os objectivos, a selecção e constituição da amostra, o procedimento, os instrumentos de recolha de dados e o tratamento da informação.

Quivy & Campenhoudt (2008) propõem que um projecto de investigação, para ser bem elaborado, deve conter uma pergunta de partida, da qual se inicia a elaboração concreta de toda a investigação. Posto isto, a pergunta de partida que guiará este estudo centra: “Estarão os agentes da Polícia de Segurança Pública, do distrito de Setúbal, em burnout?”.

Sendo este um trabalho científico, optou-se por uma metodologia de investigação quantitativa, proporcionando esta resultados válidos, viáveis e quantificáveis. Aqui serão verificados os objectivos, através da aplicação e utilização de um questionário. A escolha por um estudo de carácter quantitativo prendeu-se ao facto de que este é o mais utilizado aquando este tipo de investigação, sendo mais conveniente ao nosso propósito.

### **3.1 Objectivos do estudo**

Uma investigação deve ter os seus objectivos definidos, pois são estes que orientam todo o percurso do estudo e vão possibilitar, de forma mais linear, a verificação dos resultados (Freixo, 2010).

Este estudo, de cariz exploratório, tem como objectivo principal a análise da síndrome de burnout nos profissionais da PSP, e a sua relação com as variáveis sociodemográficas.

Dando seguimento ao objectivo geral, temos como objectivos específicos:

1. Verificar a existência de burnout nos profissionais da nossa amostra (níveis elevados de exaustão emocional e despersonalização e baixa realização pessoal);
2. Analisar a influência das variáveis sociodemográficas (sexo, idade, estado civil, filhos, habilitações literárias, categoria profissional, tipo/actividade exercida, tempo de serviço na PSP e número de horas trabalhadas, serviço por turnos) associadas ao burnout.

## **3.2 Caracterização da organização**

O termo Polícia tem a sua origem no latim “politia”, que deriva termo grego “politeia” (πολιτεία), que advém da palavra “pólis”, e que indica cidade. Estas palavras acolhem a ideia de guarda e governo da urbe e que era constituída por um grupo social que adoptava e aceitava as normas impostas, em prol da concórdia e equilíbrio da comunidade (Sousa, 2006; Clemente, 2014).

O conceito de polícia abraça diversos sentidos. Têm o cariz de administração pública, no seu modo de actuar e agir (sentido funcional), têm a vertente de ordem pública, associando um conjunto de normas e regras que visam impor e manter a ordem na sociedade (sentido formal), e ainda a índole de instituição pública, incumbindo-se de preservar a ordem pública e de assegurar o cumprimento das leis e regulamentos impostos (sentido orgânico) (Clemente, 2014).

Sousa (2006) refere que a polícia tem vindo a acompanhar a chamada “evolução social”, pelo que se tem vindo a ajustar à sociedade que acompanha, sendo imprescindível para o bom funcionamento do Estado e da comunidade.

*“...a polícia, (...) é produto de uma civilização. Ela representa a sentinela vigilante da Lei, a salvaguarda dos direitos dos cidadãos na sociedade, a garantia de segurança individual e da posse dos haveres de cada um, a manutenção do sossego e da ordem pública, e finalmente, o esteio e a base de toda a felicidade dum povo”*

(Albino Lapa, 1964 cit. por Vallera 2016, p.149)

### **3.2.1 A Polícia de Segurança Pública**

A Polícia de Segurança Pública (PSP) é designada como uma força que actua a favor da protecção da comunidade. É um organismo concebido pelo Estado, e uma instituição pública e autónoma em termos administrativos. Está integrada no aparelho administrativo do Estado Português e visa defender a democracia, zelar pela segurança interna e pelos cidadãos, regendo-se sempre pela constituição e pela lei nacional.

Clemente (2014) explica a actividade policial tanto como proibitiva, como construtiva para com os direitos do cidadão, uma vez que cabe a si a ordem e proibição

de determinadas acções e condutas (exemplo: uso e porte de arma de fogo por particulares). O autor reforça ainda que o papel da polícia é de prevenção, pois prevenir é segurar e assim amplia-se a designada cidadania.

A PSP está organizada hierarquicamente e depende do Ministério da Administração Interna. Têm uma orgânica própria e é dotada de pessoal com funções policiais e não policiais, estando a sua missão mais presente no meio urbano e próximo do indivíduo. Os profissionais com funções policiais estão sujeitos à hierarquia do Comando e o pessoal sem funções policiais são regidos pelas regras da função pública (Plano de Actividades 2017 – Direcção Nacional da PSP).

Esta força está presente em todo o território português, exceptuando-se as áreas onde intervêm outras forças e serviços de segurança (GNR, Polícia Marítima etc).

Quanto à estrutura interna da PSP, esta está organizada de forma articulada (fig.1).

**Figura 1 – Estrutura geral da PSP**



(Adaptado de Direcção Nacional da PSP, 2017)

A sua organização compreende a Direcção Nacional, as unidades de polícia e os estabelecimentos de ensino. Quanto às unidades, estas remetem para os Comandos Territoriais da Polícia e a Unidade Especial. Já os estabelecimentos de ensino são 2 e designados pelo Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) e a Escola Prática de Polícia (EPP).

Territorialmente encontra-se estruturada em Comandos regionais, metropolitanos e distritais. Os primeiros remetem para os Comandos dos Açores e Madeira, os segundos para o Comando Metropolitano de Lisboa e do Porto, os últimos para os Comandos distritais com sede nas cidades-distrito (Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu).

São nos Comandos que se assentam os serviços e as subunidades - divisão policial e esquadra - da polícia. A divisão policial integra a área operacional e administrativa, já a esquadra somente possui a dimensão operacional. A esquadra está permanentemente ao dispor do cidadão, estanto 24h aberta, todos os dias do ano.

Já a Unidade Especial de Polícia (UEP) incorpora 5 subunidades operacionais. São elas: Corpo de Intervenção (CI); Grupo de Operações Especiais (GOE); Corpo de Segurança Pessoal (CSP); Centro de Inativação de Explosivos e Segurança em Subsolo (CIESS); e Grupo Operacional Cinotécnico (GOC).

Quanto aos Estabelecimentos de Ensino (EE) da polícia, estes dividem-se em dois, sendo o ISCPSI direccionado para o ensino superior, tendo como objectivo formar oficiais de polícia, e a EPP um estabelecimento de ensino policial, onde se formam novos agentes e se ministram cursos para a carreira de Chefe e formações policiais.

### **3.2.2 O Polícia de Segurança Pública**

O Polícia de Segurança Pública é abrangido pelo Estatuto da PSP (aprovado pelo Decreto-Lei nº 299/2009) que indicia este profissional como “corpo de pessoal policial, armado e uniformizado (...) nos domínios da segurança pública e de investigação sujeito à hierarquia do Comando” (D.R., 2009, p.7708).

A PSP detêm na sua estrutura três carreiras principais: Oficial, Chefe e Agente. Fazem parte da carreira de Oficial, todos aqueles que frequentaram o ISCPSI e se tornaram licenciados em Ciências Policiais. Nesta carreira temos os postos de Superintendente-chefe (topo máximo da carreira), Superintendente, Intendente, Subintendente, Comissário e Subcomissário. Os posto de Chefe e Subchefe integram a carreira de Chefe, e para que isso seja possível, os Agentes de Polícia têm que possuir o curso de Formação de Subchefes, dado pela EPP em Torres Novas. Já a carreira de Agente



detém os postos de Agente principal e Agente. Para se poder tornar Agente, um indivíduo tem que concluir o Curso de Formação de Agentes, também este leccionado na EPP em Torres Novas.

A progressão na carreira, em qualquer uma das 3 situações, é feita por promoção e está restrita ao posto imediatamente seguinte (dentro da mesma categoria/carreira). Para tal, é necessária a abertura de novas vagas, considerar a antiguidade e aprovação pela avaliação contínua.

É a carreira de Agente que detém o maior número de efectivos e que desempenha os serviços mais operacionais. A patrulha é o modo mais compreensível e visível da ordem e segurança (de pessoas e bens), sendo praticada, sobretudo, pelo Agente, sendo este a cara da PSP, pois é quem está em permanente contacto com a comunidade.

Muitos dos serviços do Agente acontecem no exterior da própria esquadra, e tanto podem ser realizados por patrulhamento auto (com recurso a viatura caracterizada), como a pé.

A principal missão do Agente é promover e garantir a ordem e a segurança pública. Também fazem parte do papel do Agente a prevenção da criminalidade e de actos contrários às leis, o zelo pelo bem-estar de pessoas e bens e a informação correcta e assertiva à comunidade.

Todos os elementos da polícia têm que respeitar as normas do Código Deontológico do Serviço Policial e devem actuar de forma transparente, humana, responsável, dedicada, honesta, justa, humilde e, fundamentalmente, leal, para com os valores da sociedade.

### **3.2 Selecção e constituição da amostra**

A amostra deste estudo considera todos profissionais da Polícia de Segurança Pública do Comando Distrital de Setúbal (Agentes, Chefes e Oficiais), que se encontram no activo e que desempenham funções nas diversas divisões distritais em 2018. Há data da aplicação do estudo, o Comando Distrital de Setúbal contava com 1146 profissionais. Ao questionário responderam 238 efectivos, ou seja, cerca de 20% do total da amostra seleccionada.

### **3.3 Procedimento**

Para a recolha de dados estabeleceu-se, previamente, um contacto com o Núcleo de Imprensa e Relações Públicas do Comando de Setúbal. Primeiramente apresentou-se o projecto, os objectivos e solicitou-se autorização para aplicação do questionário. Após o primeiro contacto, formalizou-se o pedido oficial para que pudesse ser encaminhado para a Direcção Nacional e eventualmente, vir a ser aprovado (Anexo 1 e 2).

Após a aprovação (Anexo 3), e uma vez que todos os agentes da polícia possuem email institucional e acesso à internet durante o período de trabalho, a própria Instituição (Núcleo de Imprensa e Relações Públicas do Comando de Setúbal) reencaminhou via e-mail profissional, o nosso estudo e questionário para os demais profissionais, solicitando-lhes cooperação na investigação (Anexo 4, 5 e 6).

No email enviado foi apresentado o estudo e os respectivos objectivos, sendo reforçado que o questionário era completamente anónimo e confidencial e somente teria validade para a nossa investigação. O inquérito é de resposta facultativa, uma vez que não é nosso intuito obrigar os inquiridos a responderem a dados que possam considerar pessoais.

O instrumento de recolha esteve disponível para resposta entre fevereiro e maio de 2018, pelo que durante esse período fomos recebendo respostas.

### **3.4 Instrumentos**

No que concerne à recolha de dados para a nossa investigação, escolheu-se aplicar um questionário dividido em três partes (Anexo 6). Este inicia-se com uma primeira página de apresentação do estudo e dos objectivos gerais do mesmo. Garante ainda o anonimato e identifica os contactos da investigadora, para o caso de existirem dúvidas relacionadas com o preenchimento do questionário.

A segunda parte é alusiva ao instrumento de recolha de dados que permite verificar e avaliar os níveis de burnout dos participantes (Maslach Burnout Inventory). Já a terceira e última parte remete para um questionário que pretende a recolha de informações sociodemográficas e profissionais dos participantes.

Relativamente às escalas e medidas mais adequadas ao tema do burnout, decidiu-se utilizar a versão traduzida e adaptada do Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach e Jackson (1986) por Melo et. al., (1999), por ser a mais conveniente e ajustada à nossa investigação.

Quanto à obtenção dos dados sociodemográficos, construiu-se um instrumento que abrangesse as questões consideradas mais importantes e adequadas para a avaliação das variáveis sociodemográficas relacionadas com a síndrome do burnout.

#### **3.4.1 Maslach Burnout Inventory**

Para a avaliação da síndrome de burnout utilizou-se a versão do Inventário de Burnout traduzida e adaptada por Melo, Gomes & Cruz (1999) do original Maslach Burnout Inventory de Maslach e Jackson (1986). Este questionário foi aplicado de forma a aferir e avaliar os níveis de burnout existente nas três dimensões (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal).

Nesta investigação, e com o intuito de aproximar o questionário à realidade que o define, adaptámos a palavra “cliente”, do inquérito original de Melo, Gomes & Cruz, para “cidadão”, uma vez que é o termo mais utilizado no contexto laboral dos nossos inquiridos. Outros estudos também adaptaram o termo “cliente” por outro que fosse ao encontro das profissões que estão a ser alvo de investigação. Isto justifica-se pelo facto de cada vez mais haver a necessidade de se estudar diferentes profissões, e dessa forma

adequar-se a linguagem utilizada às mesmas, para que os inquiridos se sintam confiantes e não interpretem de forma errada o que lhes é pedido (Melo et. al., 1999).

O MBI adaptado por Melo et. al. (1999) é constituído por 22 itens/perguntas. Dos 22 itens, 9 avaliam a exaustão emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20), numa pontuação máxima de 54 pontos. A dimensão da despersonalização tem 5 itens (5, 10, 11, 15 e 22) e um máximo de 30 pontos. Quanto à realização pessoal, 8 itens fazem a sua medição (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21) e detém um valor máximo de 48 pontos (Melo, et al., 1999).

A avaliação é feita numa escala tipo Likert de 7 pontos, onde a escolha é obrigatória, pelo que todas as perguntas carecem de escolha, uma vez que todos os elementos devem estar completos para que se avalie o valor de burnout em estudo. Os inquiridos respondem de acordo com a frequência com que sentem a situação referida. Os resultados variam entre o 0 (nunca) e o 6 (todos os dias), sendo que quanto maior os valores obtidos nas dimensões da exaustão emocional e da despersonalização, mais elevado será o valor de burnout. No caso da terceira dimensão, realização pessoal, a situação inverte-se, isto é, quanto menor o resultado, maior o valor de burnout experienciado.

Maslach et. al. (1996) indicaram que os resultados obtidos em cada subescala do MBI deverão ser considerados isoladamente e não estudados pela combinação de valor único, pois este não produz uma medida única. Todo o conjunto deve ser analisado e tido em conta, pois o burnout é considerado uma variável contínua com valores baixos, médios ou altos, em virtude dos sentimentos que o inquirido experiencia. Por isso a análise de todas as subescalas é fundamental, por forma a retirar-se uma conclusão mais precisa.

### **3.4.2 Questionário de dados sociodemográficos**

Para caracterizar da melhor forma a amostra do nosso estudo, procedeu-se à elaboração de um questionário com vista à recolha de dados sociodemográficos e profissionais dos sujeitos.

Pretendeu-se assim recolher informações sobre características pessoais, nomeadamente: sexo, idade, estado civil, filhos e habilitações literárias. No que respeita à recolha de dados profissionais, as questões consideradas atentam ao que a literatura considera que pode ser importante para a percepção do tema em causa, o burnout. Dessa forma as questões visavam recolher informação relativa à: categoria profissional, tipo de

serviço, tempo de serviço na PSP, tempo de serviço nas actuais funções, número de horas trabalhadas diariamente e modalidade de turnos.

### **3.5 Processo de tratamento de dados**

Esta fase é de grande importância para os trabalhos de pesquisa pois é aqui que se interpretam e se dá sentido aos resultados de todo o projecto.

As informações obtidas através dos 238 questionários foram organizadas e submetidas a tratamento estatístico. Para o efeito, utilizou-se o programa designado de SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versão 25, que possibilita a verificação de vários dados de forma concisa e mais rápida comparando com outros programas e técnicas. A precisão do SPSS é não só eficaz, como eficiente (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Para obtenção dos dados necessários, recorreu-se a tratamentos estatísticos variados:

1. Estatística descritiva e análise de frequências – na caracterização da amostra e análise do burnout;
2. Alpha de Cronbach, Kaiser Maiyer-Olkin e análise fatorial – na análise às qualidades métricas da escala do MBI, a fim de se aferir a fidelidade e validade do instrumento;
3. Análise da variância (Anova, Mann-Whitney, Kruskall Wallis e T-Test) – na relação das três dimensões do burnout com as variáveis sociodemográficas.

## Capítulo 4 – Apresentação dos resultados

### 4.1 Caracterização da amostra

Para a realização desta investigação, consideraram-se os 238 profissionais que responderam ao questionário. O quadro 3 tem representada a caracterização da amostra de acordo com os dados recolhidos.

*Quadro 3* – Caracterização socio-demográfica da amostra (n=238)

Variáveis Sociodemográficas		Freq.	%
Sexo	Feminino	24	10,1
	Masculino	214	<b>89,9</b>
Idade	< 35 anos	69	29,0
	36 a 45 anos	97	<b>40,8</b>
	46 a 55 anos	64	26,9
	> 56 anos	8	3,4
Estado Civil	Casado(a) / União de facto	175	<b>73,5</b>
	Divorciado(a) / Separado(a)	30	12,6
	Solteiro(a)	33	13,9
Filhos	Não	44	18,5
	Sim	194	<b>81,5</b>
Habilitações Literárias	3º ciclo do Ensino Básico	28	11,8
	Ensino Secundário	180	<b>75,6</b>
	Curso Superior	30	12,6
Categoria Profissional (Posto)	Agente	212	<b>89,1</b>
	Chefe	19	8,0
	Oficial	6	2,5
	Não respondeu	1	0,4
Serviço/ Actividade Exercida	Serviço de Apoio e/ou Administrativo	24	10,1
	Serviço Operacional - EIR	40	16,8
	Serviço Operacional - Investigação Criminal	37	15,5
	Serviço Operacional - Patrulha	88	<b>37,0</b>
	Serviço Operacional - Trânsito	32	13,4
	Outros:	15	6,3
	Não respondeu	2	0,8
Tempo de Serviço na PSP	< 5 anos	5	2,1
	5 a 10 anos	48	20,2
	11 a 20 anos	77	32,4
	> 20 anos	107	<b>45,0</b>
	Não respondeu	1	0,4
Tempo de Serviço nas actuais funções	< 5 anos	63	26,5
	5 a 10 anos	88	<b>37,0</b>
	11 a 20 anos	67	28,2
	> 20 anos	20	8,4
Horas por dia trabalhadas	8 horas ou menos	131	<b>55,0</b>
	9 a 12 horas	98	41,2
	13 a 24 horas	8	3,4
	Não respondeu	1	0,4
Turnos	Não	34	14,3
	Sim	204	<b>85,7</b>

Relativamente à variável sexo, a amostra é, predominantemente, masculina, tendo respondido ao questionário 214 homens (89,9%). Esta predominância é considerada normal na polícia, uma vez que esta profissão é ainda considerada como masculina (Luís, 2011). No Balanço Social da PSP (2018) estão consideradas percentagens muito idênticas às recolhidas no nosso estudo, ou seja, existem sobretudo homens em funções policiais.

No que diz respeito à variável idade esta tem maior expressão na faixa etária 36 a 45 anos, estando representada por 40,8%. Com menos expressão está a faixa etária maior que 56 anos com 3,4%. Também no Balanço Social da PSP (2018), os efectivos com idades entre 40 a 44 anos, apresentam maior percentagem.

Na amostra, 73,5% dos inquiridos é casado ou vive em união de facto e 81,5% tem filhos. Esta realidade pode estar relacionada com o facto de 71% da amostra ter mais de 35 anos e 86% da amostra ter ou já ter tido uma vida em conjunto e por esse motivo uma elevada percentagem referir ter filhos.

Quanto às habilitações literárias, 75,6% dos inquiridos indicou ter o ensino secundário, actualmente requisito obrigatório para ingressar na PSP. Também no Balanço Social da PSP de 2018 é demonstrado o ensino secundário como prevalente.

Referente às questões de âmbito profissional, verificamos que responderam à questão sobre a categoria profissional, maioritariamente agentes, 89,1%. Este dado vai ao encontro do que seria expectável, uma vez que a polícia tem maior número de agentes (Balanço Social da PSP, 2018).

Comparando o serviço/actividade exercida, constatamos que 37% da amostra pertence ao Serviço Operacional de Patrulha, seguido pelo do Serviço Operacional EIR (Equipas de Intervenção Rápida) com 16,8% de respostas e o Serviço Operacional da Investigação com 15,5%.

Em relação à antiguidade na PSP a grande maioria está há mais 20 anos ao serviço, sendo que foram obtidas aqui 45% das respostas. Quanto ao tempo de serviço nas atuais funções, verificamos que a maior percentagem de inquiridos está na função actual entre 5 a 10 anos (37%).

No que respeita às horas por dia trabalhadas 55% dos participantes trabalha 8 horas ou menos, seguindo-se com 41,2% os que trabalham entre 9 a 12 horas. Verificou-se ainda que do grupo de inquiridos 85,7% trabalha em regime de turnos, ou seja 204 profissionais.

## 4.2 Qualidade métricas da escala Maslach Burnout Inventory

Para que fosse possível verificar a existência de alterações relativas à consistência interna entre os itens da escala do MBI, analisou-se a sua fidelidade interna, utilizando para isso o método de cálculo do coeficiente Alpha de Cronbach aos dados obtidos.

No quadro 4 podemos verificar os valores obtidos no nosso estudo para cada uma das três subescalas, comparando-os com o estudo original (Melo et. al., 1999) e ainda outro estudo acerca do tema do burnout na PSP (Luís, 2011).

*Quadro 4 – Consistência interna da escala de Maslach Burnout Inventory*

Alpha de Cronbach			
Dimensão	Melo et.al., 1999	Luís, 2011	Estudo
Exaustão emocional	0,80	0,89	<b>0,925</b>
Despersonalização	0,71	0,69	<b>0,778</b>
Realização pessoal	0,70	0,79	<b>0,786</b>
Total	0,75	0,76	<b>0,764</b>

Analisando os coeficientes obtidos no nosso estudo com os restantes da tabela, conferimos que estamos perante uma consistência interna aceitável e próximos dos valores verificados por Melo et. al., (1999) e Luís (2011). Os valores totais de Alpha de Cronbach para a nossa amostra apresentam-se de  $\alpha=0,76$ , sendo que os valores relativos à subescala da exaustão emocional são de  $\alpha=0,92$ , da despersonalização são  $\alpha=0,77$  e da realização pessoal são  $\alpha=0,78$  (Anexo 7).

É relativamente à subescala da exaustão emocional que o nosso estudo se sobressai, uma vez que o estudo de Melo et. al., (1999) obteve  $\alpha=0,80$ ; o estudo do Luís (2011) revelou  $\alpha=0,89$  e o nosso destaca-se pelos  $\alpha=0,92$  o que demonstra existir aqui uma consistência interna bastante positiva.

Comparativamente à subescala da despersonalização, também é o nosso estudo que apresenta resultados mais elevados de fidelidade  $\alpha=0,77$ , em relação aos obtidos pelo Melo et. al., (1999)  $\alpha=0,71$ , e Luís (2011)  $\alpha=0,69$ . Podendo assim dizer-se que existe também aqui uma consistência interna bastante razoável.



No que respeita à última subescala, realização pessoal, os valores obtidos nos três estudos são muito semelhantes, com Melo et. al., (1999)  $\alpha=0,70$ , Luís (2011)  $\alpha=0,79$  e o nosso estudo com  $\alpha=0,78$ . Concluimos também aqui que a consistência da nossa amostra é satisfatoriamente razoável.

Relativamente à análise da validade do nosso estudo, e de forma a poder ser avaliada a correlação entre variáveis procedeu-se à verificação do KMO (Kaiser-Maiyer-Olkin), obtendo-se 0,92 no seu resultado. Podemos assim aferir que este valor é muito bom, sendo a amostra considerada adequada e existindo correlação entre as demais variáveis (Anexo 8).

Realizámos ainda a extração dos fatores relevantes pela análise fatorial exploratória, rotação ortogonal, varimax, normalização de Kaiser (eigenvalue igual ou superior a um), não definindo o número de fatores. O resultado foi a extração de 4 fatores com valor próprio – superior a 1. Estes revelam 61,5% da variância total dos resultados (Quadro e Anexo 9).

**Quadro 5 – Análise fatorial dos principais componentes e da sua variância da escala Maslach Burnout Inventory**

<b>Factor</b>	<b>Valor Próprio</b>	<b>% Variância</b>	<b>% cumulativa</b>
<b>1</b>	8,627	39,213	39,213
<b>2</b>	2,333	10,605	49,817
<b>3</b>	1,535	6,977	56,795
<b>4</b>	1,033	4,694	61,489

Ao analisarmos o quadro 5, podemos verificar que os valores obtidos tendem a equilibrar-se após o fator 3. Mantendo os primeiros 3 fatores, percebemos que estes retêm 56,7% da variância, e sendo assim procedeu-se uma análise fatorial forçada a 3 fatores, com a saturação superior a 0,30% apontada como válida. O quadro 6 tem apresentados os valores recolhidos com a análise fatorial forçada a 3 fatores.

**Quadro 6 – Saturação dos itens da escala Maslach Burnout Inventory – 3 factores**

	Item	Fator		
		1	2	3
Exaustão Emocional	1. Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho.	<b>0,722</b>	- 0,090	0,141
	2. No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido “usado(a)”.	<b>0,801</b>	- 0,092	0,270
	3. Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego.	<b>0,835</b>	- 0,141	0,171
	6. Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim.	<b>0,575</b>	- 0,267	0,274
	8. Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho.	<b>0,881</b>	- 0,127	0,117
	13. Sinto-me frustrado(a) com o meu emprego.	<b>0,794</b>	- 0,133	0,304
	14. Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego.	<b>0,664</b>	0,039	0,148
	16. Trabalhar directamente com pessoas gera-me demasiado “stress”.	<b>0,561</b>	- 0,292	0,339
	20. Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades.	<b>0,813</b>	- 0,201	0,104
Despersonalização	5. Sinto que trato alguns cidadãos como se fossem objectos impessoais.	0,096	- 0,056	<b>0,746</b>
	10. Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.	0,423	- 0,010	<b>0,620</b>
	11. Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro(a) ou rígido(a) do ponto de vista emocional.	<b>0,628</b>	0,012	0,459
	15. Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos cidadãos.	0,177	- 0,129	<b>0,750</b>
	22. Sinto que os cidadãos me culpam por alguns dos seus problemas.	0,406	0,035	<b>0,469</b>
Realização Pessoal	4. Posso facilmente compreender como é que os cidadãos se sentem em relação às coisas.	0,275	<b>0,544</b>	0,097
	7. Lido de forma muito eficaz com os problemas dos cidadãos.	-0,039	<b>0,626</b>	-0,015
	9. Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.	-0,112	<b>0,456</b>	-0,375
	12. Sinto-me com muitas energias.	-0,541	<b>0,434</b>	-0,068
	17. Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os cidadãos.	-0,207	<b>0,766</b>	-0,146
	18. Sinto-me contente depois de trabalhar “de perto” com os cidadãos.	-0,207	<b>0,674</b>	-0,444
	19. Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena.	-0,314	<b>0,464</b>	-0,413
	21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais.	-0,326	<b>0,674</b>	0,114
Método de Extração: análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser. a Rotação convergida em 5 iterações.				

À análise ao quadro 5 e quadro 6, constatamos que o primeiro fator revela 39,2% da variância dos resultados obtidos e satura, principalmente, os itens relacionados com a exaustão emocional.

O segundo fator expõe 10,6% da variância dos resultados e satura os itens que se encontram associados à dimensão da realização pessoal.

O terceiro fator explica 6,9% da variância e satura, maioritariamente, os itens que avaliam a despersonalização.

Assim verificamos que, no que se refere às qualidades métricas da escala do MBI, os resultados revelam a existência de qualidades psicométricas aceitáveis tanto para a fidelidade, como validade.

### 4.3 Análise do burnout

Relativamente à análise do burnout, os resultados obtidos nas três dimensões foram calculados através da média e desvio padrão (Quadro 7).

*Quadro 7 – Média e Desvio Padrão das dimensões do Burnout*

Dimensão	N	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	238	2,0093	1,51130
Despersonalização	238	1,8723	1,44730
Realização Pessoal	238	4,3524	1,06529

Conferindo os nossos resultados, podemos verificar que, relativamente, à primeira dimensão, exaustão emocional, a amostra apresenta um valor baixo mas perto do nível médio, obtendo-se a média de 2 e desvio padrão de 1,51.

No que se refere à dimensão seguinte, despersonalização, obtivemos um valor mais baixo do que a dimensão anterior, apresentando-se a amostra com média de 1,87 e desvio padrão de 1,44.

Verificando a última dimensão, realização pessoal, e sabendo que esta desvenda de forma inversa às anteriores, constatamos que existem valores positivos, ou seja, a amostra encontra-se realizada pessoalmente, obtendo-se média 4,35 e desvio padrão 1,06.

Os autores Maslach et. al. (1996) indicam que no MBI, resultados mais elevados nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização revelam índices superiores de burnout. Já a subescala da realização pessoal apresenta-se de forma oposta, onde resultados mais altos correspondem a menor valor de burnout.

Seguidamente apresenta-se o quadro 8, onde constam os resultados obtidos, especificamente, em cada uma das questões, relativamente às três dimensões.

**Quadro 8 - Média e desvio padrão dos itens da escala Maslach Burnout Inventory**

	Itens do MBI	Valor Mín.	Valor Máx.	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	1. Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho.	0	6	<u>2,38</u>	1,887
	2. No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido “usado(a)”.	0	6	1,99	1,997
	3. Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego.	0	6	<u>2,24</u>	2,001
	6. Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim.	0	6	1,19	1,603
	8. Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho.	0	6	<u>2,29</u>	1,959
	13. Sinto-me frustrado(a) com o meu emprego.	0	6	2,11	2,061
	14. Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego.	0	6	<u>2,65</u>	2,042
	16. Trabalhar directamente com pessoas gera-me demasiado “stress”.	0	6	1,63	1,776
	20. Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades.	0	6	1,61	1,827
Despersonalização	5. Sinto que trato alguns cidadãos como se fossem objectos impessoais.	0	6	1,02	1,595
	10. Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.	0	6	1,61	1,928
	11. Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro(a) ou rígido(a) do ponto de vista emocional.	0	6	<u>2,43</u>	2,26
	15. Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos cidadãos.	0	6	1,63	1,904
	22. Sinto que os cidadãos me culpam por alguns dos seus problemas.	0	6	<u>2,67</u>	2,19
Realização Pessoal	4. Posso facilmente compreender como é que os cidadãos se sentem em relação às coisas.	0	6	4,53	1,723
	7. Lido de forma muito eficaz com os problemas dos cidadãos.	0	6	5,05	1,233
	9. Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.	0	6	4,35	1,808
	12. Sinto-me com muitas energias.	0	6	<u>3,89</u>	1,792
	17. Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os cidadãos.	0	6	4,4	1,665
	18. Sinto-me contente depois de trabalhar “de perto” com os cidadãos.	0	6	4,19	1,614
	19. Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena.	0	6	4,18	1,819
	21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais.	0	6	4,23	1,743

Observando o quadro 8, conferimos que é a subescala da exaustão emocional que obtém maior número de itens com médias mais elevadas. Exemplo são: item 14 (Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego) que apresenta 2,65 da média; o item 1 (Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho) verificando 2,38; o item

8 (Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho) com 2,29 e o item 3 (Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego) identificando-se com 2,24.

Já o item 6 (Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim), da subescala referida, revela-se o item com o valor médio mais reduzido, 1,19.

Esta dimensão, considerada central, só por si não é suficiente à confirmação de que exista burnout numa amostra. Maslach et. al. (2008) indicavam que apesar da exaustão ser um dos critérios centrais do burnout, esta não funciona sozinha, uma vez que está muito focada na reacção ao stress, tende a desconsiderar outros aspectos, muito importantes à caracterização do burnout.

No nosso estudo, esta subescala revela níveis médios superiores às restantes subescalas, contudo os mesmos não denotam níveis de burnout por não serem suficientemente elevados.

A subescala seguinte, despersonalização, que obteve valores médios inferiores à subescala da exaustão, revelou contudo, no item 22 (Sinto que os cidadãos me culpam por alguns dos seus problemas) valores médios de 2,67, ou seja, mais alto que o valor médio mais elevado da exaustão (item 14). Já o item 11 (Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro(a) ou rígido(a) do ponto de vista emocional) obteve uma média de 2,43, também ele superior à média do segundo item mais elevado da exaustão. O item 5 (Sinto que trato alguns cidadãos como se fossem objectos impessoais) é o que denota valores médios mais baixo, 1,02.

Relativamente à última dimensão, realização pessoal, analisada de forma inversa às primeiras, onde os valores mais reduzidos indicam a existência do burnout, pudemos constatar que o item 12 (Sinto-me com muitas energias) apresenta-se com 3,89, ou seja o menor valor desta dimensão. Já o item 7 (Lido de forma muito eficaz com os problemas dos cidadãos) obteve valor de 5,05, o mais elevado.

Consequentemente, temos os dados para poder responder ao nosso primeiro objectivo acerca da existência de burnout na amostra, e, uma vez que esta não apresenta níveis elevados nas duas primeiras dimensões (exaustão emocional e despersonalização) e valor baixo na última dimensão (realização pessoal), concluímos que não se verifica burnout neste grupo de profissionais.

#### 4.3.1 Análise da variância dos resultados de burnout em função das variáveis sociodemográficas

Procedemos agora à análise das variáveis sociodemográficas relacionadas com o burnout, por forma a analisarmos se as mesmas têm influência na síndrome, e assim confirmar os restantes objectivos deste estudo.

Primeiramente realizou-se o teste da normalidade, Kolmogorov-Smirnov, e homogeneidade, estatística de Levene, para que se pudesse verificar as condições para a utilização do melhor teste (Anova, Kruskal Wallis, T-Teste e Mann Whitney), e assim validar os resultados com impacto mais significativo entre as variáveis sociodemográficas e as variáveis dependentes, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, que fazem parte do burnout.

##### **Sexo**

Verificou-se que a normalidade não era cumprida neste grupo, uma vez que o sexo feminino tem uma dimensão inferior a 30 elementos. Dessa forma procedeu-se à aplicação do uso do teste não paramétrico Mann-Whitney.

Após a aplicação do teste Mann-Whitney, percebeu-se que não haviam diferenças significativas entre os sexos para a avaliação do burnout nesta categoria, tal como demonstra o quadro 9 e o anexo 10, onde se verifica que a distribuição da posição média é idêntica entre os sexos.

**Quadro 9 – Variância dos resultados em função da variável Sexo (teste Mann-Whitney)**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 1. Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,995	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 1. Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,226	Reter a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 1. Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,578	Reter a hipótese nula.
São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.				

## Idade

Foram verificados que os pressupostos da normalidade e da homogeneidade não eram totalmente cumpridos e dessa forma procedeu-se à utilização do teste não paramétrico, Kruskal Wallis, para obtenção dos dados que pretendíamos verificar.

Os resultados indicam que existe uma diferença significativa na dimensão da despersonalização (Anexo 11) e, tal como apresentado no quadro 10, verifica-se que nesta dimensão a diferença mais significativa está nos profissionais com mais 56 anos e com menos de 30 anos, ou seja, tem valores mais altos de despersonalização quem tem idade inferior a 30 anos, e valores mais baixos desta dimensão aqueles que tem mais de 56 anos.

Foi também identificado como significativa a diferença entre aqueles com mais de 56 anos e os profissionais em que a idade está entre os 36 a 45 anos. Podemos assim observar que quem tem entre 36 e 45 anos revela também um valor mais elevado e significativo de despersonalização, face aos que tem mais de 56 anos. As restantes dimensões não revelaram valores de variância significativos, contudo podemos verificar no quadro 10 e no anexo 11 que o grupo com idades superior a 56 anos apresenta valores mais baixos em relação aos restantes grupos na dimensão da exaustão emocional e, valores mais elevados na categoria da realização pessoal. Dessa forma, este grupo etário não apresenta valores próximos de burnout.

O quadro 10 tem a indicação da distribuição média (posição média) dos resultados obtidos na utilização do teste Kruskal Wallis e na comparação Pairwise às idades em análise.

**Quadro 10 – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável Idade**  
(teste Kruskall Wallis)

Idade	< 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	> 56 anos	Sig.
	N = 69	N = 97	N= 6	N=8	
	Posição Média	Posição Média	Posição Média	Posição Média	
Exaustão Emocional	107,33	120,94	133,67	93,63	0,109
Despersonalização	<b>136,93*</b>	<b>120,32*</b>	108,04	<b>50,88*</b>	0,003
Realização Pessoal	122,36	113,28	124,05	133,75	0,674

\*Posição Média – relativo à comparação Pairwise utilizada (Anexo 11)

## Estado Civil

Esta variável apresenta valores aceites pela normalidade ( $N > 30$ ) e homogeneidade, sendo possível assim a escolha da utilização da Anova (One Way), com recurso ao teste Tukey.

Os resultados obtidos no quadro 11 e no anexo 12, demonstram uma relevância significativa na dimensão da exaustão emocional, tendo os valores mais elevados de exaustão o grupo dos divorciado(a) / separado(a) comparativamente ao grupo solteiro(a), que revela menos exaustão. Apesar de não ser considerada uma diferença com significância, analisando com mais detalhe verifica-se que a despersonalização apresenta também valores mais elevados no grupo divorciado(a) / separado(a) e menor no solteiro(a). Relativamente à realização pessoal o grupo solteiro(a) tem resultados mais positivos e o grupo divorciado(a) / separado(a) apresenta menos realização face aos restantes. Contudo esta dimensão não apresenta índices para ser considerado com variância significativa.

O quadro 11 tem a indicação das diferenças médias e diferenças com significância dos resultados obtidos na utilização do teste Tukey ao estado civil em análise.

**Quadro 11 – Distribuição dos resultados de burnout relativos à variável Estado Civil**  
(teste Tukey)

Comparações múltiplas - Tukey HSD Estado Civil	Solteiro(a)		Casado(a) / União de facto		Divorciado(a) / Separado(a)		Z	Sig.
	<u>Casado(a) / União de facto</u>	<u>Divorciado(a) / Separado(a)</u>	<u>Solteiro(a)</u>	<u>Divorciado(a) / Separado(a)</u>	<u>Solteiro(a)</u>	<u>Casado(a) / União de facto</u>		
	Diferença Média	Diferença Média	Diferença Média	Diferença Média	Diferença Média	Diferença Média		
<b>Exaustão Emocional</b>	-0,56539	<b>-1,04983*</b>	0,56539	-0,48444	<b>1,04983*</b>	0,48444	3,930	0,021
<b>Despersonalização</b>	-0,33330	-0,79273	0,33330	-0,45943	0,79273	0,45943	2,407	0,92
<b>Realização Pessoal</b>	0,26942	0,41061	-0,26942	0,14119	-0,41061	-0,14119	1,282	0,279

\*. A diferença média é significativa no nível 0.05.



## Filhos

Na variável em questão, os pressupostos da normalidade e homogeneidade foram cumpridos, procedendo-se assim à escolha do T-Teste para avaliar a variância.

Os resultados obtidos no T-Teste indicaram não haver variância significativa a assinalar entre quem tem e não tem filhos e a síndrome do burnout (Anexo 13).

**Quadro 12** – Variância dos resultados em função da variável – Filhos (T-Test)

Filhos		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias	
		Z	Sig.	t	df
Exaustão Emocional	Variâncias iguais assumidas	0,164	0,686	1,225	236
Despersonalização	Variâncias iguais assumidas	1,032	0,311	-0,394	236
Realização Pessoal	Variâncias iguais assumidas	0,837	0,361	-0,625	236

\*. A diferença média é significativa no nível 0.05.

## Habilitações literárias

Na análise às habilitações literárias, não se verificaram os pressupostos da normalidade e dessa forma optou-se por utilizar o teste Kruskal Wallis para a análise da variância desta categoria (Anexo 14).

O resultado mostrou existir nível significante de despersonalização entre o ensino básico, com índices inferiores, e o ensino secundário com índices mais elevados nesta dimensão.

Quanto às restantes dimensões, e apesar da variância não ser significativa, verificamos que é na exaustão emocional e realização pessoal que quem tem curso superior revela maiores valores.

O quadro 13 tem a indicação da distribuição média (posição média) aos resultados obtidos na comparação do teste Kruskal Wallis e na comparação Pairwise às habilitações literárias em análise.

**Quadro 13 – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável**  
**Habilitações Literárias (teste Kruskal Wallis)**

<b>Habilitações Literárias</b>	3º ciclo do Ensino Básico ( até ao 9ºano)	Ensino Secundário (até ao 12ºano)	Curso Superior (Licenciatura ou Mestrado)	<b>Sig.</b>
	N = 28	N = 180	N = 30	
	<b>Posição Média</b>	<b>Posição Média</b>	<b>Posição Média</b>	
<b>Exaustão Emocional</b>	117,57	118,04	130,08	0,066
<b>Despersonalização</b>	<b>84,23*</b>	<b>125,34*</b>	117,40	0,013
<b>Realização Pessoal</b>	122,70	117,60	127,92	0,724

\*Posição Média – relativo à comparação Pairwise utilizada (Anexo 14)

### **Categoria Profissional**

Não estando aqui a normalidade cumprida na totalidade, procedemos à utilização do teste Kruskal Wallis para verificarmos a variância desta categoria. Não se observaram resultados significativos como demonstra o quadro 14. Contudo podemos indicar que são os chefes a apresentar valores mais altos na dimensão da exaustão emocional, os agentes valores mais elevados na despersonalização e os oficiais resultados superiores na realização pessoal (Anexo 15).

**Quadro 14 – Variância dos resultados em função da variável Categoria**  
**Profissional (teste Kruskal Wallis)**

<b>Resumo de Teste de Hipótese</b>				
	<b>Hipótese nula</b>	<b>Teste</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisão</b>
<b>1</b>	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 6. Categoria Profissional (Posto).	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,399	Reter a hipótese nula.
<b>2</b>	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 6. Categoria Profissional (Posto).	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,140	Reter a hipótese nula.
<b>3</b>	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 6. Categoria Profissional (Posto).	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,793	Reter a hipótese nula.
São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.				

### Serviço / Actividade exercida

Nesta categoria constatou-se que os requisitos da normalidade não eram validados na totalidade e dessa forma aplicou-se o teste não paramétrico Kruskal Wallis (Anexo 16). Identificámos que existia uma variância significativa na despersonalização e realização pessoal nesta variável. Sendo que o serviço de investigação criminal demonstra menos índices de despersonalização e o serviço de patrulha valores mais elevados.

Relativamente à realização pessoal, também o serviço de investigação criminal apresenta valores mais positivos, tendo índices mais elevados de realização, e o serviço apoio e/ou administrativo índices mais baixos nesta dimensão.

Podemos verificar também que é o apoio e/ou administrativo que apresenta valores mais elevados de exaustão emocional, e a investigação criminal índices mais reduzidos, apesar desta dimensão não demonstrar variância significativa.

O quadro 15 tem a indicação da distribuição média (posição média) obtida na utilização do teste Kruskal Wallis e na comparação Pairwise entre os serviços/actividades em análise.

**Quadro 15 – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável demográfica Serviço/Actividade (teste Kruskal Wallis)**

Serviço/actividade exercida	Serviço Operacional - Patrulha	Serviço Operacional - Investigação Criminal	Serviço Operacional - Trânsito	Serviço Operacional - EIR	Serviço de Apoio e/ou Administrat.	Outros	Sig.
	N = 83	N = 37	N = 32	N = 40	N = 24	N = 15	
	Posição Média	Posição Média	Posição Média	Posição Média	Posição Média	Posição Média	
Exaustão Emocional	116,55	104,18	119,67	121,39	132,33	132,93	0,632
Despersonalização	<b>133,98*</b>	<b>90,45*</b>	119,63	130,10	93,79	103,07	0,007
Realização Pessoal	111,14	<b>143,34*</b>	129,05	121,89	<b>88,92*</b>	116,20	0,045

\*Posição Média – relativo à comparação Pairwise utilizada (Anexo 16)

### Tempo de Serviço na PSP

Verificámos que a homogeneidade não cumpria todos os requisitos necessários na categoria em questão e por isso aplicou-se o teste não paramétrico, Kruskal Wallis.

Pelo resultado do teste (Anexo 17) e tal como pode ser verificado no quadro 16, considerou-se que na subescala da exaustão emocional existiam diferenças significativas relativamente ao grupo com menos de 5 anos e mais de 20 anos de serviço, sendo que o primeiro revelava menos exaustão e o segundo grupo mais exaustão.

Também a dimensão relativa à despersonalização revelou índices de variância significativos, sendo que a principal disparidade indicada encontra-se nas idades compreendidas entre os 5 a 10 anos de serviço, que apresentavam valores mais altos desta dimensão, e o grupo com mais 20 anos de serviço, com valores inferiores.

Apesar de não ter mostrado indícios significantes, podemos observar que é quem tem menos tempo de serviço (menos de 5 anos), que retém valores mais altos de realização pessoal.

O quadro 16 tem a indicação da distribuição média (posição média) obtida na utilização do teste Kruskal Wallis e na comparação Pairwise ao tempo de serviço em análise.

**Quadro 16 – Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável demográfica Tempo de Serviço (teste Kruskal Wallis)**

Tempo de serviço na PSP	< 5 anos	5 a 10 anos	11 a 20 anos	> 20 anos	Sig.
	N = 5	N = 48	N = 77	N = 107	
	Posição Média	Posição Média	Posição Média	Posição Média	
Exaustão Emocional	45,60*	117,78	109,30	129,96*	0,018
Despersonalização	95,70	145,76*	112,73	112,59*	0,023
Realização Pessoal	140,90	111,51	130,28	113,22	0,269

\*Posição Média – relativo à comparação Pairwise utilizada (Anexo 17)

### Número de horas trabalhadas habitualmente

Para esta análise, verificou-se que a homogeneidade não era cumprida procedendo-se à aplicação teste não paramétrico Kruskal Wallis.

Pelos resultado do teste (Quadro 17), percebemos que não existem variâncias significativas entre os grupos em questão, contudo, podemos analisar que existem níveis mais altos de exaustão emocional e despersonalização nos profissionais que trabalham entre 13 a 24 horas (Anexo 18).

**Quadro 17** – Variância dos resultados em função da variável Número de horas trabalhadas habitualmente (teste Kruskall Wallis)

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 10. Número de horas por dia que trabalha habitualmente.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,071	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 10. Número de horas por dia que trabalha habitualmente.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,121	Reter a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 10. Número de horas por dia que trabalha habitualmente.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,444	Reter a hipótese nula.
São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.				

### Turnos

Não estando cumpridos os requisitos da homogeneidade na variável em estudo, procedeu-se à aplicação do teste Mann-Whitney e apurou-se existirem valores com significância na dimensão da despersonalização (Anexo 19).

Observamos no quadro 18 que aqueles que fazem turnos, revelam valores mais significantes de despersonalização comparando com aqueles que não o fazem. Contudo, são os que praticam turnos que indiciam valores mais elevados de realização pessoal.

O quadro 18 tem a indicação da distribuição média (posição média) obtida na utilização do teste Mann-Whitney e na comparação de amostras independentes, neste caso, a prática ou não de turnos.

**Quadro 18**– Distribuição média dos resultados de burnout relativos à variável demográfica Turnos (teste Mann-Whitney)

Turnos	Sim	Não	Sig.
	N = 204	N = 34	
	Posição Média	Posição Média	
<b>Exaustão Emocional</b>	117,54	131,24	0,283
<b>Despersonalização</b>	<b>123,52*</b>	<b>95,38*</b>	0,027
<b>Realização Pessoal</b>	121,93	104,90	0,181

\*Posição Média – relativa à comparação Pairwise utilizada (Anexo 19)

## Capítulo 5 – Discussão dos resultados

Procederemos agora à discussão dos resultados obtidos anteriormente. Dessa forma centraremos a discussão nos objectivos que nos tínhamos comprometido verificar primeiramente.

Relativamente ao nosso primeiro objectivo (aferir a existência de burnout nos profissionais da polícia), verificou-se, tal como anteriormente já mencionado, que a nossa amostra não se apresenta em burnout, pois revela níveis baixos de exaustão emocional e despersonalização, tal como valores elevados de realização pessoal. Este resultado coincide com outros estudos elaborados em forças policiais (Quadro 2 e Quadro 19).

*Quadro 19 – Comparação de médias do burnout na PSP em estudos portugueses*

<b>Estudos</b>	<b>Exaustão Emocional</b>	<b>Despersonalização</b>	<b>Realização Pessoal</b>
Luís (2011) Portugal	1,93	1,43	3,89
Teixeira (2012) Portugal	1,93	1,71	4,27
<b>Gonçalves (2019) Portugal - Nosso estudo</b>	<b>2,00</b>	<b>1,87</b>	<b>4,35</b>

(Gonçalves, 2019)

Observando o quadro 2 e o quadro 19, verifica-se que, nos estudos portugueses, os resultados médios mais significativos apresentam-se na subescala da exaustão emocional. Quando comparamos os estudos portugueses ao nosso próprio estudo, constatamos que é na nossa investigação que o resultado médio de exaustão emocional é mais elevado (2,00), porém não é considerado significativo a fim de ser considerado como burnout, uma vez que não alcança o nível médio para o efeito.

A subescala da despersonalização apresenta nas investigações portuguesas e no nosso estudo valores mais baixos que a exaustão emocional. Contudo também é o nosso estudo que revela uma média mais notória (1,87) face aos restantes estudos portugueses, porém também aqui não cumpre o nível médio para burnout.

Quanto à realização pessoal, existem dois estudos portugueses com valores médios mais baixos que o nosso (Luís, 2011 e Teixeira, 2012), contudo no seu geral, são todos bastante positivos no que respeita a esta dimensão.

Podemos concluir assim que, relativamente ao burnout, os estudos realizados em Portugal apresentam valores reduzidos e não expressivos.

Relativamente às investigações internacionais mencionadas nos já indicados quadros (2 e 19), verifica-se que a despersonalização é mais evidente que a exaustão emocional na maioria das investigações, ou seja, existe um maior número de estudos estrangeiros com média mais elevada na subescala da despersonalização. Se compararmos com os estudos portugueses, também os estrangeiros revelam, em média, maior índice de despersonalização.

Ao compararmos estas investigações com o nosso estudo, conferimos que somente dois estudos revelam maior exaustão emocional (Loo, 1994 e Marais, Mostert & Rothman, 2009), três estudos apontam maior despersonalização (Marais, Mostert & Rothman, 2009, Schaufeli & Enzman, 1998 e Jackson & Maslach, 1982) e quatro estudos maior realização pessoal (Solana et. al., 2013, Jackson & Maslach, 1982, Maslach & Leiter, 1997 e Marais, Mostert & Rothman, 2009).

Dessa forma, constatamos que os nossos resultados são próximos à média das investigações realizadas a forças policiais internacionais.

O nosso segundo objectivo prendia-se com a possível relação que as variáveis sociodemográficas podiam ter com o burnout.

Maslach et. al. (2001) indicava que as variáveis sociodemográficas tendem a contribuir, de forma ligeira, para o desenvolvimento da síndrome, mas não são o melhor preditor.

À análise feita no nosso estudo à influência das variáveis sociodemográficas com o burnout, verificou-se que algumas destas se apresentavam com valores de variância mais significativos e associados à síndrome (idade, estado civil, habilitações literárias, serviço/actividade exercida, tempo de serviço e turnos), sendo que outras variáveis não se revelaram com influência (sexo, filhos, categoria profissional e número de horas trabalhadas habitualmente).



Quanto à variável sexo, como já mencionado, não verificou diferenças significativas relacionadas com o sexo masculino e feminino. Ahola et al (2005) apontavam que os profissionais do sexo masculino, quando solteiros, divorciados ou viúvos, apresentavam ser um grupo de risco para o burnout. Outros autores indicaram a existência de diferenças entre ambos os sexos, estando o sexo masculino mais predisposto à despersonalização e o feminino à exaustão emocional, muito pelo dilema trabalho-família (Gil-Monte, 2003; Rosa et. al., 2015; Aguayo, et. al., 2017, Fonseca et. al., 2018). Os autores Martinussen et. al. (2007) não assinalaram diferenças significativas de burnout entre os sexos. Na nossa amostra, apesar de não ser considerado significativo, denota-se um valor mais elevado na dimensão da despersonalização no sexo masculino. Em relação à exaustão emocional, ambos os sexos apresentam valores reduzidos e idênticos.

No que respeita à idade, encontramos significância na dimensão despersonalização, sendo esta mais elevada nos sujeitos com menos de 35 anos e entre os 36 e 45 anos. Curiosamente o grupo com mais de 56 anos é o que apresenta valores mais baixos de despersonalização, exaustão emocional e índices mais elevados de realização pessoal. Este resultado não vai ao encontro com resultados obtidos por outros estudos (Maslach, et. al., 2001; Ahola, et. al., 2005; Martinussen, et. al., 2007), que indicam existir um aumento dos índices de burnout, com o aumento da idade, contudo como a nossa amostra somente tem 8 indivíduos com mais de 56 anos, pode residir aí a incongruência. Luís (2011) e Aguayo et. al. (2017) também verificaram nos respectivos estudos que a despersonalização tende a diminuir com a idade, e que o motivo pode estar no facto do desenvolvimento de estratégias de coping eficientes e na experiência profissional.

Na variável do estado civil, obtivemos índices significativos na dimensão exaustão emocional no grupo do divorciado(a)/separado(a). Maslach et. al. (2001) indicavam que aqueles que não são casados ou que não estão numa relação, tendem a apresentar valores mais elevados de burnout, especialmente quando solteiros do sexo masculino. Maslach et. al. (2001) indicaram ainda que a existência de família modera a exposição à síndrome. Relativamente ao nosso estudo, seria de esperar que o grupo dos casado(a)/união de facto revelassem valores mais positivos face os restantes, contudo é o grupo dos solteiros que apresenta índices melhores, ou seja, menos exaustão, despersonalização e mais realização, não indo este resultado ao encontro do expectável.

A variável relacionada com o ter filhos, não revelou, no nosso estudo, ter resultados com valores significativos quando relacionada com o burnout. Contudo se analisarmos detalhadamente podemos aferir a existência um valor mais elevado de exaustão emocional nos profissionais que indicaram ter filhos. A literatura revela que existe uma probabilidade mais alta de existir níveis significativos de burnout nos profissionais que não têm filhos, pois mais frequentemente estão numa fase mais imatura da vida. Ou seja, aqueles que têm filhos, são à partida mais maduros, tendo uma concepção diferente da vida (Maslach et al, 2001; Fonseca, et. al., 2018). Outros estudos apresentam uma outra perspectiva, aqueles que têm filhos podem também ter níveis de burnout, uma vez que podem apresentar sentimentos de culpa por não conseguirem tempo para acompanhar, devidamente, o desenvolvimento das suas crianças, devido aos horários e turnos rotativos, principalmente as mulheres (Maslach e Jackson, 1984; Carlotto, 2011).

Quanto às habilitações literárias, o índice com variância mais significativa, do nosso estudo, apresentou-se na dimensão da despersonalização relativo aos profissionais que têm o ensino secundário versus os profissionais com habilitações até ao 9ºano, sendo que os primeiros revelam valores mais elevados de despersonalização. Podemos observar ainda que quem tem habilitações até ao 9ºano revela um menor índice de exaustão e os profissionais com curso superior, apresentam valores mais elevados de exaustão, mas também maior realização pessoal. Maslach et. al. (2001) mencionavam que o mais esperado é encontrar valores mais elevados de burnout nos profissionais com mais escolaridade, uma vez que são estes que revelam mais expectativas e ambições a nível profissional, relacionadas com a progressão na carreira. O facto de nem sempre atingirem os objectivos idealizados, pode desencadear sentimentos negativos face ao trabalho exercido. Também os profissionais com mais habilitações tendem a ter papéis de maior responsabilidade, o que facilmente pode desencadear níveis mais elevados de stress e burnout (Luís, 2011; Fonseca, et. al., 2018).

O nosso estudo não evidenciou diferenças significantes na variável relacionada com a categoria profissional, contudo verifica-se que os chefes têm maior exaustão, os agentes valor mais elevado na despersonalização e os oficiais índices mais altos na realização pessoal. São ainda os oficiais aqueles que revelam menos exaustão e despersonalização. O nosso resultado vai ao encontro dos dados também recolhidos por Luís (2011). Este autor não encontrou também diferenças estatisticamente significativas, mas indica que no

seu estudo de 2008, também os chefes apresentavam valores mais altos de exaustão. O autor compara ainda a categoria de chefe com a classe de sargento, que noutros estudos (Parsons, 2004; Sced & Baur, 2007) se apresenta como mais susceptível ao burnout e ao stress.

A variável relacionada com o serviço/ actividade exercida, apurou que existia mais despersonalização no serviço de patrulha e menos realização pessoal o serviço de apoio e/ou administrativo. Luís (2011), referindo o estudo de Silveira et. al. (2005) indicou que os polícias com actividades de carácter operacional tinham mais propensão à exaustão e despersonalização, também como valores mais elevados de realização pessoal, quando comparados com os profissionais que realizam tarefas administrativas e de apoio. Também Oliveira & Queirós (2012) referiram no seu estudo que o grupo que desempenha funções de patrulha apresenta maiores sinais de burnout. Os nossos resultados vão, em parte, ao encontro do indiciado por Luís (2011), uma vez que, de facto, são os profissionais administrativos que revelam menos realização pessoal, e os profissionais mais operacionais com valores mais elevados de despersonalização.

Quanto ao tempo de serviço, verificámos valores significantes na exaustão emocional e despersonalização. Profissionais com mais de 20 anos de serviço apresentam valores significativos de exaustão emocional, e profissionais entre 5 e 10 anos de serviço valores com significância na dimensão da despersonalização. Na primeira dimensão, exaustão emocional, o nosso resultado vai de encontro ao expectável, que seria o aumento da exaustão emocional com os anos de trabalho (Anion, 2006 e Luís, 2011). Contudo a despersonalização não revela o dito expectável, pois o resultado com maior significância foi entre 5 a 10 anos, com tendência a diminuir nas seguintes faixas etárias. Os profissionais com menos de 5 anos de serviço apresentam valores mais reduzidos nas dimensões da exaustão emocional e despersonalização, e valor mais elevado na realização pessoal.

Relativamente ao número de horas trabalhadas, os resultados mostraram não existir diferenças significativas, contudo verificámos que quem trabalha 8 horas ou menos revela índices mais baixo de exaustão emocional e despersonalização. Este resultado pode estar relacionado com as menos horas que passam ao serviço, quando comparados com os restantes e por isso, apresentarem menor cansaço associado. Ascari et. al, (2016) também verificaram que quanto mais horas trabalhadas, mais desgaste havia no profissional.

Verifica-se ainda que quem trabalha mais de 13 horas demonstra valores mais elevados de realização pessoal, o que poderá indicar que ao trabalharem mais horas aumentam o seu vencimento ao fim do mês, nomeadamente quem faz o serviço extra (remunerados/gratificados), contribuindo assim para uma maior realização individual.

Por fim, constatou-se que quem realiza trabalho por turnos revela maiores e significantes índices de despersonalização. Cardoso (2014) no seu estudo acerca do burnout em guardas profissionais também verificou que quem realizava trabalho por turnos, apresentava níveis mais elevados de despersonalização. Na literatura, alguns estudos indicam que o trabalho por turnos tem impacto negativo o para a saúde do profissional uma vez que é desgastante (Euwema & Bakker, 2004; Luís 2011). Ma, et. al (2014) no seu estudo, indicaram que quem trabalha em horários, principalmente, nocturnos, tende a demonstrar mais stress. O facto de existir um desencontro na vida pessoal e familiar do profissional, pode contribuir também para um acentuar do mal-estar do indivíduo, uma vez que está desajustado das rotinas familiares (Farrel et. al., 2008).

## Conclusão

O burnout apresenta-se, no mundo moderno, como um dos maiores problemas psicossociais da nossa geração, tendo despertado interesse num crescente número de investigadores. Maslach et. al. (2001) referiram esta síndrome como a dificuldade entre manter um equilíbrio emocional com o stress laboral do dia-a-dia, resultando num esforço crescente para manter a relação com o outro e um cansaço permanente.

Já verificado anteriormente, o burnout é caracterizado como um conceito complexo (Maslach & Jackson, 1981) subdividido em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

O nosso estudo incidiu nos profissionais da Polícia de Segurança Pública, uma vez que estes, no seu dia-a-dia, estão sujeitos a muita pressão, exigência e stress laboral (Collin & Gibbs, 2003).

O nosso objectivo principal focou-se na análise da síndrome do burnout em função do estudo das variáveis sociodemográficas nestes profissionais. De forma a averiguar a relação entre as variáveis – sexo, idade, estado civil, filhos, habilitações literárias, categoria profissional, tipo de serviço/actividade, tempo de serviço, horas trabalhadas por semana e turnos – elaborámos um estudo exploratório.

A nossa amostra é composta por 20% da população do estudo, ou seja, 238 profissionais. Para a obtenção dos dados relativos ao burnout foi utilizada a escala de Maslach Burnout Inventory, de Maslach e Jackson (1986) adaptada por Cruz e Melo (1996). Relativamente à análise dos factores sociodemográficos elaborámos um grupo de questões que achámos pertinentes e que foram também utilizadas noutros estudos de burnout.

Após a aplicação do questionário e da análise aos resultados obtidos, concluímos que em relação às qualidades métricas da nossa escala, cálculo do coeficiente de Alfa de Cronbach e Kaiser-Meyer-Olkin, os nossos resultados apresentaram bons índices relativamente à fidelidade e validade.

Relativamente à análise do burnout nos profissionais da PSP, verificámos que a nossa amostra não apresenta níveis significativos desta síndrome em nenhuma das três dimensões (exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal).

Quanto aos resultados obtidos entre a relação das variáveis sociodemográficas com o burnout, apurámos que existem variáveis com valores considerados significativos para o nosso estudo.

Em relação à exaustão emocional, constatou-se que a diferença significativa estava relacionada com a variável estado civil, sendo que o grupo dos divorciado(a) / separado(a) apresentava níveis mais elevados de exaustão face ao grupo do solteiro(a). Também a variável tempo de serviço na PSP revelou valores significantes ao nível da exaustão, sendo que apresenta maior exaustão quem está há mais de 20 anos na PSP e menos exaustão quem está há menos de 5 anos.

Relativamente à dimensão da despersonalização, as diferenças significativas verificaram-se nas variáveis idade, habilitações literárias, serviço/actividade exercida, tempo de serviço na PSP e turnos.

No que respeita à idade, analisou-se que o grupo com menos de 35 anos e 36 a 45 anos apresentavam valores mais elevados de despersonalização face ao grupo com mais de 56 anos que revela valores mais reduzidos desta dimensão. Em relação às habilitações literárias, observou-se que o grupo ensino secundário revela valores significativos de despersonalização comparativamente ao 3ºciclo, com valores inferiores. Quanto ao serviço/actividade exercida é o serviço operacional – patrulha que revela mais despersonalização, em oposição ao serviço operacional – investigação criminal com valores mais baixos. O tempo de serviço na PSP denota significância entre o grupo 5 a 10 anos e mais de 20anos, sendo que o primeiro apresenta valores mais elevados na dimensão. Também o trabalho por turnos indícia valores mais altos de despersonalização nos profissionais que realizam turnos, contrariamente àquelas que não o fazem.

Por fim, e em referência à última dimensão, realização pessoal, a variância significativa revela-se na variável serviço/actividade, sendo que verifica-se que o serviço de apoio e/ou administrativo apresenta valores reduzidos de realização e o serviço operacional – investigação criminal valores mais elevados.

Concluimos assim que algumas das variáveis sociodemográficas em estudo apresentam-se associadas ao burnout, pelos valores significativos que revelaram. Contudo como a nossa amostra tem uma dimensão reduzida, 238 profissionais, e por isso este resultado não deve ser generalizado.

O facto do nosso inquérito ter sido enviado e reencaminhado por e-mail pelo Núcleo de Imprensa e Relações Públicas do Comando de Setúbal, pode ter sido uma limitação ao nosso estudo, na medida que os profissionais possam ter tido receio de responder por não saber se a Instituição teria acesso às respostas. Também o facto dos agentes que se encontram de baixa médica não utilizarem frequentemente o e-mail institucional, pode ter contribuído para um número reduzido de profissionais que apresentam sintomas de burnout, uma vez que, o mais provável é não terem respondido.

Como já abordado ao longo da investigação, o burnout é um tema cada vez mais presente em diversas profissões, e deve ser por isso encarado com a devida preocupação. Relativamente aos profissionais da polícia, existe um crescente número de estudos, contudo ainda não são suficientes para entender a real dimensão desta problemática.

Esperamos por isso ter contribuído, de alguma forma, para eventuais novas investigações, na medida que o nosso estudo apresenta uma boa consistência métrica e viabilidade.

Sugerimos assim que sejam realizados mais estudos ao tema e em diferentes cidades portuguesas, com vista à melhor compreensão desta síndrome na população da polícia portuguesa. Isto permitiria a criação de estratégias adequadas que pudessem contrariar o aumento do burnout no mundo actual. A prevenção é o maior aliado do burnout, e dessa forma deve ser pensado e considerado em contexto organizacional. O ideal para as organizações seria antever as causas e fazer face às consequências, de forma a fazer face às situações negativas que advém do burnout e que nada são favoráveis à organização e ao profissional.

## Referências bibliográficas

- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. & Fuente, E. (2017). Are Social.Demographic factores associated to burnout syndrome in police officers? A correlation meta-analysis. *Anales de psicología*, 33 (2), 383-392. Recuperado em <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.33.2.260391>
- Aguilera, F. P. (2014). *Manual - Intervención psicologica en estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*. Editorial CEP.
- Ahola, K., & Colaboradores (2005). Burnout in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study. *Social Psychiatry Epidemiology*, 41, 11-17. doi: 10.1007/s00127-005-0011-5
- Ascari, R., Dumke, M., Dacol, P., Junior, S., Sá, C.&Laurert, L. (2016). Prevalência de risco para síndrome de burnout em policiais militares. *Cogitare Enfermagem*, 21, 1-10. doi:10.5380/ce.v21i2.44610
- Bakker, A. B. & Costa P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112-119. doi: 10.1016/j.burn.2014.04.003
- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. & Laurent, E. (2015). Interpersonal rejection sensitivity predicts burnout: A prospective study. *Personality and Individual Differences. The City College of New York*, 75, 216-219. doi:10.1016/j.paid.2014.11.043



- Burke, R. & Deszca, G. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. *Group and Organization Studies*, 9, 451-466. Recuperado de <https://eds.b.ebscohost.com/>
- Burke, R. & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 64-83.  
doi: 10.1037/1072-5245.13.1.64
- Burke, R. & Richardsen, A. (1993). Psychological burnout in organizations. In Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior*, 263-298. New York: Marcel Dekker.
- Campbell, N., Perry, S., Maertz, C., Allen, D. & Griffeth, R. (2013). All you need is Resources: the effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 1-24.  
doi: 10.1177/0018726712462614
- Carballera, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Universidade de Vigo, Vigo, Espanha.
- Cardoso, C. (2014). *Guardas Prisionais “presos” ao Burnout: Estudo comparativo em EP’s de alta e média segurança, com elevado e médio grau de complexidade de gestão* (dissertação de Mestrado). Universidade Lusófona do Porto, Portugal.
- Castro, B., Albarracin, M., Freitas, S., Grimaldi, G., Ocampo, A. (2017). *Síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud*. Comisión Sectorial de Educación Permanente (CSEP). Universidad de la Republica del Uruguay, Uruguai.
- Clemente, P. J. L (2006). *A Polícia em Portugal*. Oeiras: Colecção Cadernos INA n.º 26, Instituto Nacional de Administração.

- Clemente, P. J. L (2014). *Polícia e Segurança: Breves Notas*. Repositório da Universidade Lusíada, Lisboa, Portugal.
- Collins, P. & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256–264.  
doi:10.1093/occmed/kqg061
- Cordes, L & Dougherty, W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18, 621–56.  
doi:10.5465/amr.1993.9402210153
- Correia, A. (1997). *O burnout nos profissionais dos centros de atendimento de toxicodependentes: causas e consequências* (dissertação de Mestrado). Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa, Portugal.
- Costa, M. (2011). *Relação entre personalidade, vulnerabilidade ao stress e burnout nos elementos da Polícia de Segurança Pública* (dissertação de Mestrado). Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, Lisboa, Portugal.
- Deckard, G., Meterko, M. & Field, D. (1994). Physician burnout: An examination of personal, professional and organizational relationships. *Medical Care*, 32(7), 745-754. doi:10.1097/00005650-199407000-00007
- Densten, I. (2001). Re-thinking burnout. *Journal of Organizational Behavior*, Dec 2001, 22, 833-847.  
doi:10.1002/job. 115
- Dúran, M. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial* (tese de Doutoramento). Universidade de Málaga, Espanha.

- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Ellrich, K. & Baier, D. (2016). *Police officers as victims of violence: Findings of a Germany-wide survey conducted in 2010*. In D. Baier & C. & Pfeiffer (Eds.), *Representative studies on victimization: Research findings from Germany*. 141-162. doi:10.5771/9783845273679-139
- Embriaco, N., Papazian, L., Barnes, N., Pochard, F. & Azoulay, E. (2007). Burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Lippincott Williams & Wilkins*, 482-488.  
doi:10.1097/MCC.0b013e3282efd28a
- Farrell, B., & colaboradores (2008). What aspects of shiftwork influence off-shift wellbeing of healthcare workers?. *Applied Ergonomics*, 39, 589–596.  
doi:10.1016/j.apergo.2008.02.019
- Feldman, M. P. (1993). *The Psychology of Crime: A Social Science Textbook*. New York: Cambridge University Press.
- Fonseca, S., Queirós, C., Guimarães, F., & Martins, V. (2018) Risco de burnout e trauma em profissionais da ferrovia com e sem experiência em acidentes. *Territorium: Revista Portuguesa de riscos, prevenção e segurança*, 25.  
doi:10.14195/1647-7723\_25-1\_9
- Freixo, M. J. (2010). *Metodologia Científica - Fundamentos, Métodos e Técnicas*. 2ª Edição. Instituto Piaget, Lisboa, Portugal.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.  
doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*. 1999, 15 (2), 261-268. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/39174796>
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2003, 19 (2), 181-197. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Goodman, A. (1990). A model for police officer burnout. *Journal of Business and Psychology*, 5, 85-99.
- Grau, J., Vallejo, R. & Tomás, E. 2004. El burnout y las manifestaciones psicomaticas como consecuentes del clima organizacional e de la motivacion laboral. *Psicothema*, 166, (1), 125-131. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>
- Jackson, S., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/312977734>
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4), 326-340. doi:10.1080/02678379950019789
- Euwema, M., Kop, N., & Bakker, A. (2004). The behavior of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress*, 18 (1), 23-38. doi:10.1080/0267837042000209767

- Leiter, M. P. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T, editors. Professional burnout: recent developments in theory and research. Washington, EUA: Taylor and Francis, 237–250.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2000). *Burnout and health*. Baum, T. Revenson, & J. Singer (Eds.). Handbook of health psychology: 415-426.
- Luís, F. (2011). *Burnout e Bem-estar no Trabalho: Estudo Exploratório na Divisão da Polícia de Segurança Pública de Portimão* (dissertação de Mestrado). Universidade do Algarve. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Faro, Portugal.
- Machado, C. (2011). *A Exaustão Profissional nos Agentes da Polícia de Segurança Pública do Concelho de Viseu* (dissertação de Mestrado). Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal.
- Ma, C., Andrew, M., Fekedulegn, D., Gu, J., Hartley, T., Charles, L., Violanti, J. & Burchfiel, C. (2014). Shift Work and Occupational Stress in Police Officers. *Safety and Health at work* 6 (2015), 25-29.  
doi:10.1016/j.shaw.2014.10.001
- Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35 (3), 239-249.  
doi:10.1016/j.jcrimjus.2007.03.001
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. California: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153. Recuperado de [https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/BurnoutinOrganizationalSettings.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/BurnoutinOrganizationalSettings.pdf)

Maslach, C. & Jackson, S. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles, Journal of Research*, 12, 7/8, 837-851.

doi:10.1007/BF00287876

Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout. In Professional burnout: Recent developments in theory and research.* Taylor & Francis, 1-16. Washington, EUA. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>

Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual.* California: Consulting Psychologists Press, Inc.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). Maslach Burnout Inventory. In *Evaluating Stress. A Book of Resources.* The Scarecrow, Inc., London, 191-218. Recuperado de [https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/EvaluatingStress.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/EvaluatingStress.pdf)

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.* Jossey-Bass Publishers, São Francisco, EUA.

Maslach, C. & J. Goldberg (1998), "Prevention of burnout: New perspectives". *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.

doi:10.1016/S0962-1849(98)80022-X

Maslach C., Schaufeli W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>

- Maslach, C., Leiter, M. & Schaufeli, W. (2008). *Measuring burnout*. In C. L. Cooper & S. Cartwright (Eds.). *The Oxford handbook of organizational well-being*. Oxford: Oxford University Press, 98-108. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/298.pdf>
- Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13 (4), 519-540.  
doi:10.1037/1072-5245.13.4.519
- McCraty, R., Tomasino, D., Atkinson, M., & Sundram, J. (1999). Impact of the Heart Math Self – Management Skills Program on Physiological and Psychological Stress in Police Officers. *HeartMath Research Center*. Bolder Creek, 99-075.
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do Burnout para profissionais de Psicologia. *Avaliação Psicológica: Forma e conceitos*. Braga: APPORT. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/5334>
- Moliner, C., Martínez-Tur, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2005). Linking organizational justice to burnout: Are men and women different? *Psychological Reports*, 96, 805-816.  
doi:10.2466/pr0.96.3.805-816
- Oliveira, J., & Queirós, C. (2012). *O estudo empírico do burnout na Polícia de Segurança Pública portuguesa*. 283-309. Universidade de Lisboa, Instituto de Ciências Sociais, Lisboa, Portugal.
- Osca, A., Camino G., Bardera, P., & Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15 (1), 54-57. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1022>

- Parsons, J. (2004). Occupational Health and Safety Issues of Police Officers in Canada, the United States and Europe: A Review Essay. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes e cures* (2nd ed.). New York: Free Press.
- Polícia de Segurança Pública. (2017). Plano de Actividades 2017. Recuperado de <https://www.psp.pt>
- Polícia de Segurança Pública. (2019). Balanço Social da PSP 2018. Recuperado de <https://www.psp.pt>
- Queirós, P. J. P. (2005). *Burnout no Trabalho e Conjugal em Enfermeiros Portugueses*. Coimbra: Formasau: Coimbra, Formação e Saúde.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5ª Edição. Lisboa: Gradiva.
- Rosa, J., Passos, F., & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre burnout e indicadores psicopatológicos em polícias. *International Journal on Working Conditions*, No.10. Publicação editada pela RICOT (Rede de Investigação sobre as Condições de Trabalho). Recuperado de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/83323/2/125906.pdf>
- Rosmith, E. S. (2013). *Mental Toughness Training for Police Officers: The impact of a stress inoculation program on police stress* (dissertation for Doctor of Philosophy). University of North Texas, EUA.
- Russo, N. (2008). *Stresse e burnout na Policia de Segurança Pública: Estudo exploratório em Agentes do Comando Metropolitano de Lisboa* (dissertação de Licenciatura). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.



Sánchez-Nieto, J. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit, Revista de Psicología*, 18(1), 69-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68623931009>

Sarros, J.C., & Densten, I.L. (1989). Undergraduate student stress and coping strategies. *Higher Education Research and Development*, 8, 47-57.  
doi:10.1080/0729436890080105

Scanff, C., & Taugis, J. (2002) Stress Management for Police Special Forces. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14(4), 330-343.  
doi:10.1080/10413200290103590

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice. A critical analysis. Taylor y Francis, London, UK.

Schaufeli, W., & Greenglass, E. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and health*, 16, 501-510.  
doi:10.1080/08870440108405523

Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3).  
doi:10.1108/13620430910966406

Schulz, R., Greenley, J., & Brown, R. (1995). Organization, management and client effects on staff burnout. *Journal on Health and Social Behaviour*, 36, 333-345.

Seabra, A. (2008). *Síndrome de burnout e a depressão no contexto da saúde ocupacional* (tese de Doutoramento). Universidade do Porto: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto, Portugal.

- Solana, E., Extremera, R., Pecino, C., & Fuente, G. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema* 2013, 25 (4), 488-493.  
doi:10.7334/psicothema2013.81
- Sousa, V. (2006). *A integração de Recursos humanos na PSP: o processo de socialização*. Politeia, 3. Coimbra: Almedina.
- Teixeira, I. (2012). *Vulnerabilidade ao stress e burnout em polícias* (dissertação de Mestrado). Universidade do Porto Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto, Portugal.
- Vallera, T. (2016). *O modelo narrativo das histórias da polícia na perspectiva da segurança pública: um olhar sobre três exemplos paradigmáticos de uma historiografia diacrónica*. *Práticas da História* 1 (2), 117-151. Recuperado de <http://www.praticasdahistoria.pt/pt/numeros/praticas-da-historia-1-no-2-2016>
- Vicente, C. S., Oliveira, R.A., & Maroco, J. (2013). Análise factorial do inventário de burnout de Maslach (MBI.HSS) em profissionais portugueses. *Psicologia, Saúde e Doenças. Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde*, 14, 152-167. Recuperado de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1645-00862013000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1645-00862013000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)
- Violanti, J. (2006). The Buffalo Cardio-Metabolic Occupational Police Stress (BCOPS). Police stress and subclinical disease markers. *Annals of epidemiology*, 16 (2), 148–156. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.882.670&rep=rep1&type=pdf>
- Violanti, J.M., O'Hara, A. and Tate, T. (2011). *On the Edge: Recent Perspectives on Police Suicide*. C. Thomas Publishers, Springfield, IL.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1 – 1º pedido de autorização de recolha de dados**

A/C

Exma Sra

Comissário [REDACTED]

Na sequência da nossa conversa, onde apresentei o meu estudo e solicitei apoio para o pedido de autorização da aplicação do questionário do Burnout aos agentes da Polícia do Comando de Setúbal, venho desta forma, formalizar a minha intenção.

Em anexo encontrará o pedido oficial para a autorização de recolha de dados, dirigido ao Senhor Comandante Distrital de Setúbal, o Exmo Superintendente [REDACTED]  
[REDACTED]

Também verificará outros dois documentos, o primeiro direccionado aos futuros inquiridos, onde lhes é apresentada a investigação e a importância da sua participação. Este documento contém o link de acesso ao questionário que deverão preencher. Peço por isso que seja partilhado pelos agentes via email.

O segundo documento contém o questionário em formato .pdf, por forma a poderem verificar as questões aplicadas ao estudo.

Agradeço desde já a sua disponibilidade e compreensão,

Ana Filipa Gonçalves

## **Anexo 2 – 2º pedido de autorização de recolha de dados**

Exmo Senhor

Comandante Distrital Setúbal

Superintendente [REDACTED]

**Assunto:** Pedido de autorização de recolha de dados para realização de tese de mestrado

Sou aluna do Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e estou desenvolver um trabalho de investigação sobre o burnout/stress nos profissionais da Polícia de Segurança Pública.

Venho, desta forma, solicitar a V.Exa. autorização para aplicar um questionário, que envio em anexo, aos os agentes da Polícia do Distrito de Setúbal. Este questionário deverá ser enviado por email aos agentes e preenchido online.

Com esta investigação pretende-se analisar os possíveis níveis de burnout existentes nesta Força de Segurança e, simultaneamente, contribuir para a adopção de possíveis estratégias de intervenção.

Após o término do estudo, comprometo-me a remeter os resultados obtidos na investigação, sendo assegurada a total confidencialidade e anonimato das respostas obtidas. Saliento ainda que, não se pretende qualquer tipo de avaliação individual, ou da Instituição em particular, assegurando-se, caso seja vossa preferência, a confidencialidade e anonimato do Comando de Setúbal, no estudo.

Apelo à colaboração de V.Exa para a concretização desta investigação, estando disponível para qualquer esclarecimento através dos contactos: [REDACTED]

Agradecendo toda a atenção dispensada, despeço-me com os melhores cumprimentos,

A Aluna

Ana Filipa Tavira Gonçalves

## Anexo 3 – Pedido autorizado

### Pedido de autorização de recolha de dados para realização de dissertação de mestrado - Ana Gonçalves

Respondeu a qua, 21/02/2018 11:21

CD SETÚBAL - Núcleo de Formação <[REDACTED]>

seg, 19/02/2018 09:37

Você; CD SETÚBAL - Núcleo de Imprensa e Relações Públicas

Ex.ª Senhora

Encarrega-me o Ex. Sr. Comandante do Comando de informar V. Ex.ª que o seu pedido de recolha de dados foi autorizado.

Com os melhores cumprimentos;

[REDACTED]  
Agente Principal | Staff Constable  
Núcleo de Formação | Comando de Setúbal



T: +351 265 [REDACTED]  
F: +351 265 [REDACTED]  
policiassegurancapublica

Comando Distrital de Setúbal  
Avenida Luisa Todi, 350 | 2900 - 454 | Setúbal | PORTUGAL  
www.psp.pt



## Anexo 4 – Questionário enviado aos profissionais

### Pedido de autorização de recolha de dados para realização de dissertação de mestrado - Ana Gonçalves

Reencaminhou esta mensagem a qui, 22/02/2018 14:20

CD SETÚBAL - Núcleo de Formação <[REDACTED]>

qua, 21/02/2018 14:02

Você; CD SETÚBAL - Núcleo de Imprensa e Relações Públicas

Ex(a) Senhor(a)

Encarrega-me o Ex. Sr. Comandante do Comando de informar V. Ex.ª que o questionário foi hoje, dia 21 de Fevereiro, enviado aos profissionais deste Comando.

Tal como acordado telefonicamente foi indicada com data limite o dia 30 de Abril.

Com os melhores cumprimentos;

[REDACTED]  
Agente Principal | Staff Constable  
Núcleo de Formação | Comando de Setúbal



T: +351 265 [REDACTED]  
F: +351 265 [REDACTED]  
policiassegurancapublica

Comando Distrital de Setúbal  
Avenida Luisa Todi, 350 | 2900 - 454 | Setúbal | PORTUGAL  
www.psp.pt



## **Anexo 5 - Apresentação da Investigação – questionário**

Estimado(a) Senhor(a)

Sou aluna do Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos na Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e estou a desenvolver um estudo sobre Burnout (“Stress”) nos profissionais da Polícia de Segurança Pública.

Nesse sentido, peço a sua colaboração no preenchimento de um questionário online, que pode encontrar no seguinte endereço:

<https://goo.gl/forms/OMsBB7ZIf69gWRqn2>

A sua participação é muito importante para o aprofundamento das questões relacionadas com o Burnout em profissionais da Polícia. Caso aceite participar, voluntariamente, neste estudo, agradeço que responda o mais sinceramente possível às perguntas do questionário, tendo em conta que não existem respostas certas ou erradas.

Os dados recolhidos são completamente anónimos e confidenciais, destinando-se exclusivamente para fins de investigação.

Agradeço, desde já, a sua disponibilidade.

Melhores Cumprimentos

Ana Filipa Gonçalves

## Anexo 6 - Questionário

PERGUNTAS	RESPOSTAS														
<b>Seção 1 de 4</b>															
<h3>Questionário</h3>															
<p>Estimado(a) Senhor(a)</p> <p>O objetivo deste questionário, para o qual pedimos a sua colaboração, é a recolha dados que permitam aumentar o conhecimento e a compreensão acerca dos níveis de Burnout/Stress nos Profissionais da Polícia.</p> <p>Este questionário é anónimo (não terá de se identificar) e destina-se exclusivamente para fins de investigação científica (as respostas serão enviadas diretamente para a investigadora).</p> <p>Solicitamos que responda com sinceridade a cada uma das questões, tendo em conta que não existem respostas certas ou erradas.</p> <p>Para qualquer dúvida relacionada com este questionário poderá contactar-me através do e-mail: <a href="mailto:anaf.goncalves@hotmail.com">anaf.goncalves@hotmail.com</a> ou telemóvel 916779633.</p> <p>A sua participação é muito importante.</p> <p>Muito obrigada pela sua colaboração!</p>															
<h3>Parte I</h3>															
<p>As afirmações que se seguem são sobre sentimentos relacionados com o seu trabalho. Leia cada afirmação, cuidadosamente, e verifique se alguma vez se sentiu desse modo, relativamente ao seu trabalho. Se nunca apresentou esse sentimento assinale Nunca, se sim indique a frequência que melhor o descreve:</p> <p>0. Nunca; 1. Algumas vezes por ano; 2. Uma vez por mês; 3. Algumas vezes por mês; 4. Uma vez por semana; 5. Algumas vezes por semana; 6. Todos os dias.</p>															
<p>1. Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho. *</p>															
<p>*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias</p>															
<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr><tr><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr></table>		0	1	2	3	4	5	6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0	1	2	3	4	5	6									
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>									



2. No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido “usado(a)”. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Posso facilmente compreender como é que os cidadãos se sentem em relação às coisas. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Sinto que trato alguns cidadãos como se fossem objectos impessoais. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Lido de forma muito eficaz com os problemas dos cidadãos. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro(a) ou rígido(a) do ponto de vista emocional. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Sinto-me com muitas energias. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Sinto-me frustrado(a) com o meu emprego. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos cidadãos. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Trabalhar directamente com pessoas gera-me demasiado "stress". \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os cidadãos. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Sinto-me contente depois de trabalhar “de perto” com os cidadãos. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Sinto que os cidadãos me culpam por alguns dos seus problemas. \*

\*0 - nunca; 1 - algumas vezes por ano; 2 - uma vez por mês; 3 - algumas vezes por mês; 4 - uma vez por semana; 5 - algumas vezes por semana; 6 - todos os dias

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Parte II

Com o objectivo de caracterizar o grupo que respondeu a este questionário e fazer comparações estatísticas, solicito-lhe algumas informações pessoais. Relembro que toda a informação recolhida é confidencial, não havendo qualquer identificação pessoal.

### 1. Sexo

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

### 2. Idade

- ☐ < 25 anos
- ☐ 25 a 35 anos
- ☐ 36 a 45 anos
- ☐ 46 a 55 anos
- ☐ > 56 anos

### 3. Estado civil

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ Casado(a) / União de facto
- ☐ Divorciado(a) / Separado(a)
- ☐ Viúvo(a)

### 4. Tem filhos

- ☐ Sim
- ☐ Não

### 5. Habilitações literárias

- ☐ 2º ciclo do Ensino Básico (até ao 6ºano)
- ☐ 3º ciclo do Ensino Básico (até ao 9ºano)
- ☐ Ensino Secundário (até ao 12ºano)
- ☐ Curso Superior (Licenciatura ou Mestrado)

### 6. Categoria Profissional (Posto)

- ☐ Agente
- ☐ Chefe
- ☐ Oficial

### 7. Indique o serviço/actividade exercida

- ☐ Serviço Operacional - Patrulha
- ☐ Serviço Operacional - EIR
- ☐ Serviço Operacional - Trânsito
- ☐ Serviço Operacional - Investigação Criminal
- ☐ Serviço de Apoio e/ou Administrativo
- ☐ Outros...

### 8. Tempo de serviço na PSP

- ☐ < 5 anos
- ☐ 5 a 10 anos
- ☐ 11 a 20 anos
- ☐ > 20 anos

9. Tempo de serviço nas actuais funções

- ☐ < 5 anos
- ☐ 5 a 10 anos
- ☐ 11 a 20 anos
- ☐ > 20 anos

10. Número de horas por dia que trabalha habitualmente

- ☐ 8 horas ou menos
- ☐ 9 a 12 horas
- ☐ 13 a 24 horas

11. Trabalha por turnos

- ☐ Sim
- ☐ Não

Seção 4 de 4



Muito obrigada pela sua colaboração!

Descrição (opcional)



## **Anexo 7 – Alpha de Cronbach**

### **Exaustão Emocional**

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
0,925	0,925	9

### **Despersonalização**

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
0,778	0,780	5

### **Realização pessoal**

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
0,786	0,789	8

### **Total – Alpha**

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
0,764	0,736	22

## Anexo 8 - Kaiser-Maiyer-Olkin

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		0,920
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	2813,204
	gl	231
	Sig.	0,000

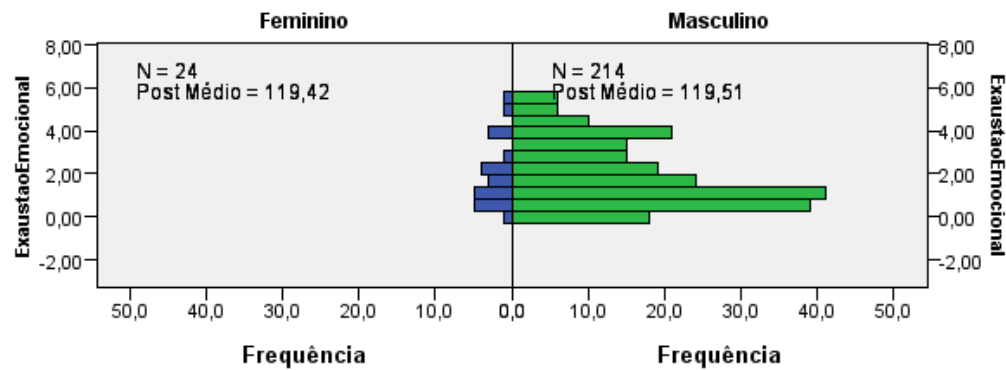
**Anexo 9 - Análise dos principais factores e variância da escala Maslach Burnout Inventory**

<b>Variância total explicada</b>									
	Autovalores iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas de rotação de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	8,627	39,213	39,213	8,627	39,213	39,213	6,145	27,932	27,932
2	2,333	10,605	49,817	2,333	10,605	49,817	2,945	13,387	41,319
3	1,535	6,977	56,795	1,535	6,977	56,795	2,602	11,826	53,145
4	1,033	4,694	61,489	1,033	4,694	61,489	1,836	8,343	61,489
5	0,847	3,851	65,340						
6	0,831	3,776	69,115						
7	0,738	3,354	72,469						
8	0,717	3,259	75,729						
9	0,685	3,113	78,841						
10	0,639	2,905	81,746						
11	0,560	2,547	84,294						
12	0,512	2,325	86,619						
13	0,461	2,093	88,712						
14	0,388	1,763	90,475						
15	0,350	1,590	92,064						
16	0,329	1,497	93,561						
17	0,323	1,468	95,030						
18	0,271	1,232	96,262						
19	0,235	1,070	97,332						
20	0,222	1,007	98,339						
21	0,209	0,948	99,287						
22	0,157	0,713	100,000						
Método de Extração: análise de Componente Principal.									

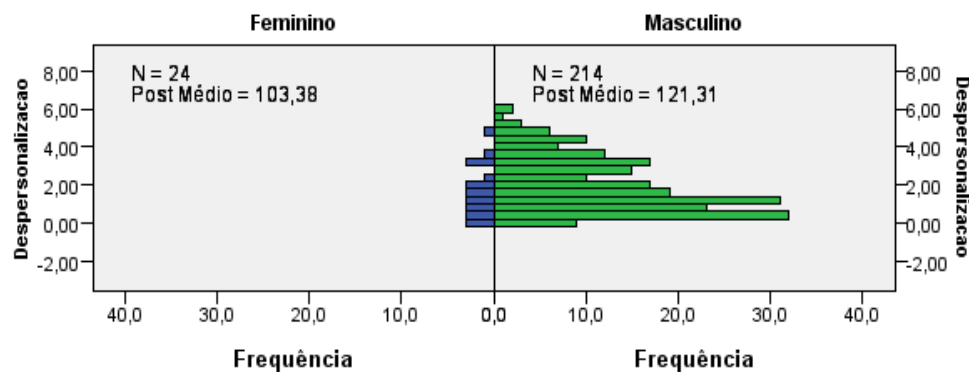
<b>Matriz de transformação de componente</b>			
Componente	1	2	3
1	,823	-,351	,445
2	,392	,920	,000
3	-,410	,174	,895
Método de Extração: análise de Componente Principal.			
Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.			

**Anexo 10 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Sexo**

**Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes**  
**1. Sexo**



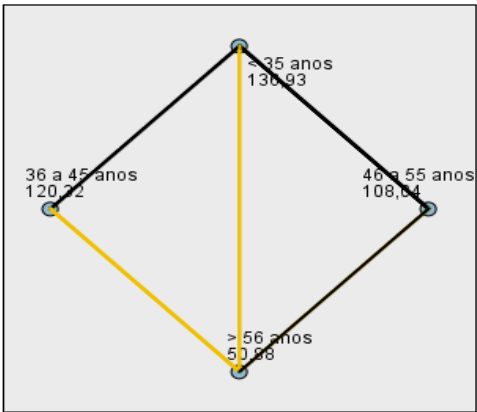
**Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes**  
**1. Sexo**



**Anexo 11 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Idade**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 2. Idade .	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,109	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 2. Idade .	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,003	Rejeitar a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 2. Idade .	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,674	Reter a hipótese nula.
São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.				

Comparações Pairwise de 2. Idade



Cada nó mostra o posto médio de amostra de 2. Idade .

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
> 56 anos-46 a 55 anos	57,164	25,780	2,217	,027	,160
> 56 anos-36 a 45 anos	69,450	25,288	2,746	,006	,036
> 56 anos-< 35 anos	86,053	25,676	3,351	,001	,005
46 a 55 anos-36 a 45 anos	12,286	11,071	1,110	,267	1,000
46 a 55 anos-< 35 anos	28,888	11,931	2,421	,015	,093
36 a 45 anos-< 35 anos	16,603	10,827	1,534	,125	,751

Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

Dimensão		Idade				
		< 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	> 56 anos	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	69	97	64	8	238
	Mediana	1,1111	1,5556	2,3333	1,4444	1,5000
	Média	1,7762	1,9794	2,3958	1,2917	2,0093
	Desvio					
	Padrão	1,46336	1,42277	1,69029	0,74165	1,51130
<b>Despersonalização</b>	N	69	97	64	8	238
	Mediana	<b>1,8000</b>	1,4000	1,2000	<b>0,3000</b>	1,4000
	Média	2,2203	1,8763	1,6438	0,6500	1,8723
	Desvio					
	Padrão	1,47375	1,43598	1,38677	0,92428	1,44730
<b>Realização Pessoal</b>	N	69	97	64	8	238
	Mediana	4,5000	4,3750	4,5625	4,5625	4,5000
	Média	4,4257	4,2358	4,4199	4,5938	4,3524
	Desvio					
	Padrão	1,01851	1,12107	1,02677	1,12748	1,06529

**Anexo 12** - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Estado Civil

Dimensão		Estado Civil			
		Solteiro(a)	Casado(a) / União de facto	Divorciado(a) / Separado(a)	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	33	175	30	238
	Média	<b>1,46</b>	2,03	<b>2,51</b>	2,01
	Desvio				
	Padrão	1,40	1,54	1,30	1,51
<b>Despersonalização</b>	N	33	175	30	238
	Média	1,53	1,86	2,32	1,87
	Desvio				
	Padrão	1,26	1,45	1,56	1,45
<b>Realização Pessoal</b>	N	33	175	30	238
	Média	4,60	4,33	4,19	4,35
	Desvio				
	Padrão	1,01	1,09	0,94	1,07

**Anexo 13 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Filhos**

<b>Filhos</b>		<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Erro Desvio</b>	<b>Erro padrão da média</b>
<b>Exaustão Emocional</b>	Sim	194	2,0664	1,50180	0,10782
	Não	44	1,7576	1,54468	0,23287
<b>Despersonalização</b>	Sim	194	1,8546	1,47353	0,10579
	Não	44	1,9500	1,33860	0,20180
<b>Realização Pessoal</b>	Sim	194	4,3318	1,05315	0,07561
	Não	44	4,4432	1,12531	0,16965

		<b>Teste de Levene para igualdade de variâncias</b>		<b>teste-t para Igualdade de Médias</b>						
		Z	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança da Diferença	
									Inferior	Superior
<b>Exaustão Emocional</b>	Variâncias iguais assumidas	0,164	0,686	1,225	236	0,222	0,30886	0,25209	-0,18777	0,80549
	Variâncias iguais não assumidas			1,204	62,771	0,233	0,30886	0,25662	-0,20399	0,82171
<b>Despersonalização</b>	Variâncias iguais assumidas	1,032	0,311	-0,394	236	0,694	-0,09536	0,24210	-0,57231	0,38159
	Variâncias iguais não assumidas			-0,419	68,727	0,677	-0,09536	0,22785	-0,54994	0,35922
<b>Realização Pessoal</b>	Variâncias iguais assumidas	0,837	0,361	-0,625	236	0,532	-0,11135	0,17811	-0,46224	0,23954
	Variâncias iguais não assumidas			-0,600	61,242	0,551	-0,11135	0,18573	-0,48272	0,26002

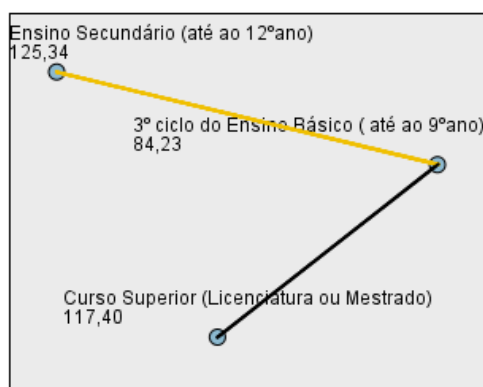


**Anexo 14 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Habilitações literárias**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 5. Habilitações literárias.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,666	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 5. Habilitações literárias.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,013	Rejeitar a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 5. Habilitações literárias.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,724	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

**Comparações Pairwise de 5. Habilitações literárias**



Cada nó mostra o posto médio de amostra de 5. Habilitações literárias.

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
3º ciclo do Ensino Básico (até ao 9º ano)-Curso Superior (Licenciatura ou Mestrado)	-33,168	18,064	-1,836	,066	,199
3º ciclo do Ensino Básico (até ao 9º ano)-Ensino Secundário (até ao 12º ano)	-41,104	13,966	-2,943	,003	,010
Curso Superior (Licenciatura ou Mestrado)-Ensino Secundário (até ao 12º ano)	7,936	13,557	,585	,558	1,000

Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

**Anexo 15** - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Categoria Profissional

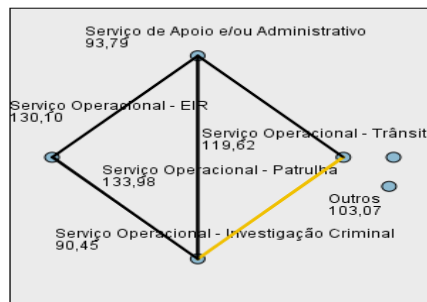
Dimensão		Categoria Profissional (Posto)			
		Agente	Chefe	Oficial	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	212	19	6	237
	Posto Médio	118,41	134,03	92,33	
<b>Despersonalização</b>	N	212	19	6	237
	Posto Médio	120,58	118,61	64,42	
<b>Realização Pessoal</b>	N	212	19	6	237
	Posto Médio	119,20	112,18	133,67	

**Anexo 16 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Serviço / Actividade exercida**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Exaustão Emocional é a mesma entre as categorias de 7. Indique o serviço/atividade exercida.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,632	Retar a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalização é a mesma entre as categorias de 7. Indique o serviço/atividade exercida.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,007	Rejeitar a hipótese nula.
3	A distribuição de Realização Pessoal é a mesma entre as categorias de 7. Indique o serviço/atividade exercida.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,045	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

**Comparações Pairwise de 7. Indique o serviço/atividade exercida**

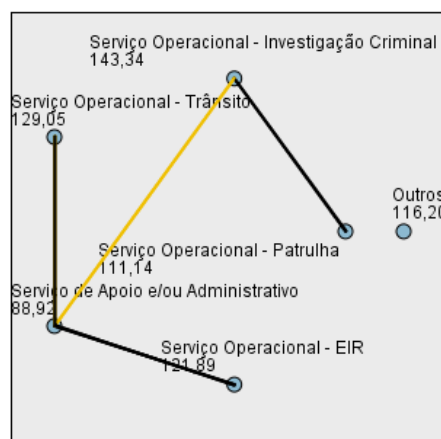


Cada nó mostra o posto médio de amostra de 7. Indique o serviço/atividade exercida.

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
Serviço Operacional - Investigação Criminal-Serviço de Apoio e/ou Administrativo	-3,346	17,868	-,187	,851	1,000
Serviço Operacional - Investigação Criminal-Outros	-12,621	20,867	-,605	,545	1,000
Serviço Operacional - Investigação Criminal-Serviço Operacional - Trânsito	-29,179	16,457	-1,773	,076	1,000
Serviço Operacional - Investigação Criminal-Serviço Operacional - EIR	-39,654	15,550	-2,550	,011	,162
Serviço Operacional - Investigação Criminal-Serviço Operacional - Patrulha	43,537	13,357	3,259	,001	,017
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Outros	-9,275	22,438	-,413	,679	1,000
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - Trânsito	25,833	18,409	1,403	,161	1,000
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - EIR	36,308	17,602	2,063	,039	,587
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - Patrulha	40,191	15,699	2,560	,010	,157
Outros-Serviço Operacional - Trânsito	16,558	21,332	,776	,438	1,000
Outros-Serviço Operacional - EIR	27,033	20,640	1,310	,190	1,000
Outros-Serviço Operacional - Patrulha	30,916	19,043	1,623	,104	1,000
Serviço Operacional - Trânsito-Serviço Operacional - EIR	-10,475	16,168	-,648	,517	1,000
Serviço Operacional - Trânsito-Serviço Operacional - Patrulha	14,358	14,073	1,020	,308	1,000
Serviço Operacional - EIR-Serviço Operacional - Patrulha	3,883	13,000	,299	,765	1,000

Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

### Comparações Pairwise de 7. Indique o serviço/atividade exercida



Cada nó mostra o posto médio de amostra de 7. Indique o serviço/atividade exercida.

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - Patrulha	22,225	15,708	1,415	,157	1,000
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Outros	-27,283	22,452	-1,215	,224	1,000
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - EIR	32,971	17,612	1,872	,061	,918
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - Trânsito	40,130	18,420	2,179	,029	,440
Serviço de Apoio e/ou Administrativo-Serviço Operacional - Investigação Criminal	54,421	17,878	3,044	,002	,035
Serviço Operacional - Patrulha-Outros	-5,058	19,055	-,265	,791	1,000
Serviço Operacional - Patrulha-Serviço Operacional - EIR	-10,745	13,008	-,826	,409	1,000
Serviço Operacional - Patrulha-Serviço Operacional - Trânsito	-17,905	14,081	-1,272	,204	1,000
Serviço Operacional - Patrulha-Serviço Operacional - Investigação Criminal	-32,196	13,365	-2,409	,016	,240
Outros-Serviço Operacional - EIR	5,688	20,652	,275	,783	1,000
Outros-Serviço Operacional - Trânsito	12,847	21,345	,602	,547	1,000
Outros-Serviço Operacional - Investigação Criminal	27,138	20,880	1,300	,194	1,000
Serviço Operacional - EIR-Serviço Operacional - Trânsito	7,159	16,178	,443	,658	1,000
Serviço Operacional - EIR-Serviço Operacional - Investigação Criminal	21,450	15,559	1,379	,168	1,000
Serviço Operacional - Trânsito-Serviço Operacional - Investigação Criminal	14,291	16,467	,868	,385	1,000

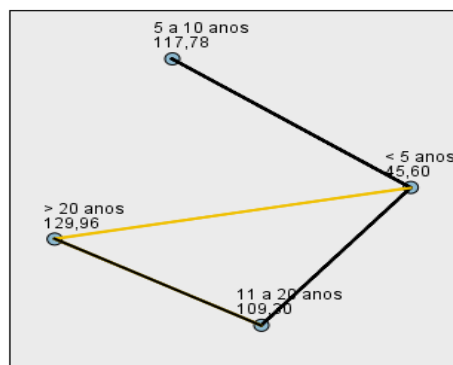
Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

**Anexo 17 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Tempo de Serviço na PSP**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 8. Tempo de serviço na PSP.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,018	Rejeitar a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 8. Tempo de serviço na PSP.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,023	Rejeitar a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 8. Tempo de serviço na PSP.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,269	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

**Comparações Pairwise de 8. Tempo de serviço na PSP**

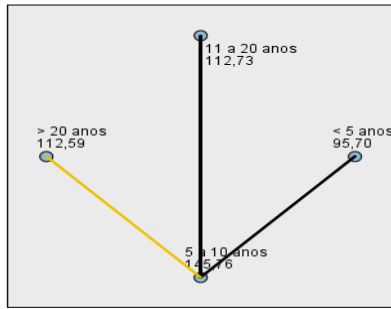


Cada nó mostra o posto médio de amostra de 8. Tempo de serviço na PSP.

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
< 5 anos-11 a 20 anos	-63,699	31,625	-2,014	,044	,264
< 5 anos-5 a 10 anos	-72,181	32,202	-2,242	,025	,150
< 5 anos-> 20 anos	-84,358	31,353	-2,691	,007	,043
11 a 20 anos-5 a 10 anos	8,483	12,602	,673	,501	1,000
11 a 20 anos-> 20 anos	-20,659	10,240	-2,017	,044	,262
5 a 10 anos-> 20 anos	-12,177	11,904	-1,023	,306	1,000

Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

### Comparações Pairwise de 8. Tempo de serviço na PSP



Cada nó mostra o posto médio de amostra de 8. Tempo de serviço na PSP.

Amostra1-Amostra2	Estatística de Teste	Std. Erro	Erro Estatística de Teste	Sig.	Sig. Ajust.
< 5 anos-> 20 anos	-16,893	31,322	-,539	,590	1,000
< 5 anos-11 a 20 anos	-17,034	31,594	-,539	,590	1,000
< 5 anos-5 a 10 anos	-50,060	32,170	-1,556	,120	,718
> 20 anos-11 a 20 anos	,140	10,230	,014	,989	1,000
> 20 anos-5 a 10 anos	33,167	11,893	2,789	,005	,032
11 a 20 anos-5 a 10 anos	33,027	12,590	2,623	,009	,052

Cada linha testa a hipótese nula que as distribuições da Amostra 1 e da Amostra 2 são as mesmas. São exibidas significâncias assintóticas (teste de 2 lados). O nível de significância é ,05. Valores de significância foram ajustados pela correção de Bonferroni para múltiplos testes.

Dimensão		Tempo de serviço na PSP				
		< 5 anos	5 a 10 anos	11 a 20 anos	> 20 anos	Total
Exaustão Emocional	N	5	48	77	107	237
	Mediana	<b>0,7778</b>	1,5556	1,2222	<b>2,0000</b>	1,5556
	Média	0,6000	1,9699	1,7835	2,2700	2,0159
	Desvio Padrão	0,38168	1,46202	1,40000	1,58905	1,51105
Despersonalização	N	5	48	77	107	237
	Mediana	1,2000	<b>2,4000</b>	1,2000	<b>1,4000</b>	1,4000
	Média	1,2400	2,3542	1,7481	1,7925	1,8802
	Desvio Padrão	0,71274	1,30351	1,42105	1,51269	1,44521
Realização Pessoal	N	5	48	77	107	237
	Mediana	5,1250	4,4375	4,7500	4,3750	4,5000
	Média	4,6750	4,2839	4,5000	4,2570	4,3502
	Desvio Padrão	1,12708	0,99257	1,06356	1,09859	1,06700

**Anexo 18 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Número de horas trabalhadas habitualmente**

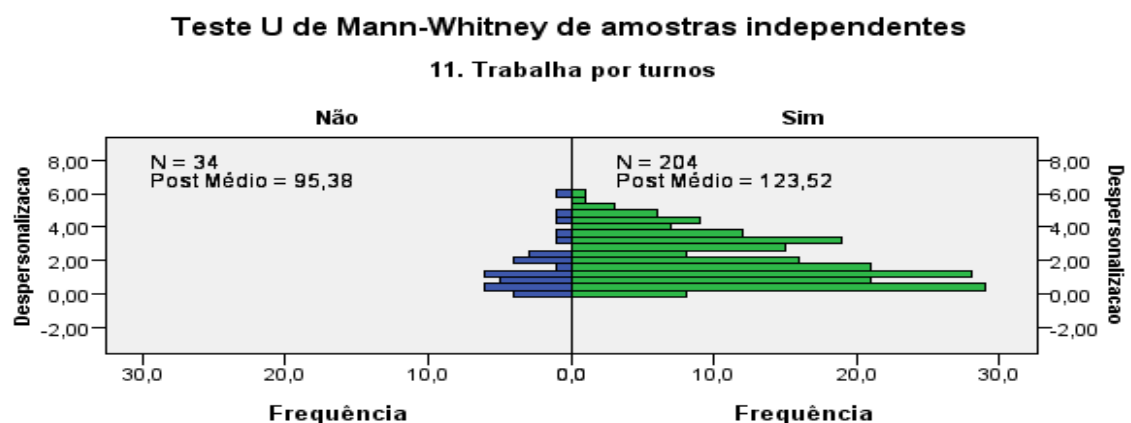
Dimensão		Número de horas que trabalha habitualmente			
		8 horas ou menos	9 a 12 horas	13 a 24 horas	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	131	98	8	237
	Posto Médio	109,82	130,06	133,81	
<b>Despersonalização</b>	N	131	98	8	237
	Posto Médio	110,91	128,32	137,31	
<b>Realização Pessoal</b>	N	131	98	8	237
	Posto Médio	114,89	122,64	141,69	

Dimensão		Número de horas por dia que trabalha habitualmente			
		8 horas ou menos	9 a 12 horas	13 a 24 horas	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	131	98	8	131
	Mediana	1,2222	1,9444	2,2222	1,2222
	Média	1,8092	2,2347	2,5139	1,8092
	Desvio Padrão	1,45833	1,52447	1,96884	1,45833
<b>Despersonalização</b>	N	131	98	8	131
	Mediana	1,4000	1,6000	2,1000	1,4000
	Média	1,6870	2,0714	2,3250	1,6870
	Desvio Padrão	1,35717	1,52241	1,72689	1,35717
<b>Realização Pessoal</b>	N	131	98	8	131
	Mediana	4,5000	4,5000	5,3125	4,5000
	Média	4,2767	4,4452	4,5625	4,2767
	Desvio Padrão	1,10179	0,96975	1,56980	1,10179

**Anexo 19 - Análise da variância dos resultados de burnout em função da variável: Turnos**

Resumo de Teste de Hipótese				
	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de ExaustaoEmocional é a mesma entre as categorias de 11. Trabalha por turnos.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,283	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Despersonalizacao é a mesma entre as categorias de 11. Trabalha por turnos.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,027	Rejeitar a hipótese nula.
3	A distribuição de RealizacaoPessoal é a mesma entre as categorias de 11. Trabalha por turnos.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,181	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.



<b>N total</b>	238
<b>U de Mann-Whitney</b>	2.648,000
<b>Wilcoxon W</b>	3.243,000
<b>Estatística de teste</b>	2.648,000
<b>Erro padrão</b>	371,122
<b>Estatística de Teste Padronizado</b>	-2,210
<b>Sig. assintótico (teste de 2 lados)</b>	,027



Dimensão		Trabalho por turnos		
		Sim	Não	Total
<b>Exaustão Emocional</b>	N	204	34	238
	Mediana	1,4444	1,6667	1,5000
	Média	1,9749	2,2157	2,0093
	Desvio Padrão	1,50536	1,55313	1,51130
<b>Despersonalização</b>	N	204	34	238
	Mediana	<b>1,6000*</b>	<b>1,0000*</b>	1,4000
	Média	1,9451	1,4353	1,8723
	Desvio Padrão	1,43912	1,44009	1,44730
<b>Realização Pessoal</b>	N	204	34	238
	Mediana	4,5000	4,4375	4,5000
	Média	4,4044	4,0404	4,3524
	Desvio Padrão	1,01841	1,28575	1,06529